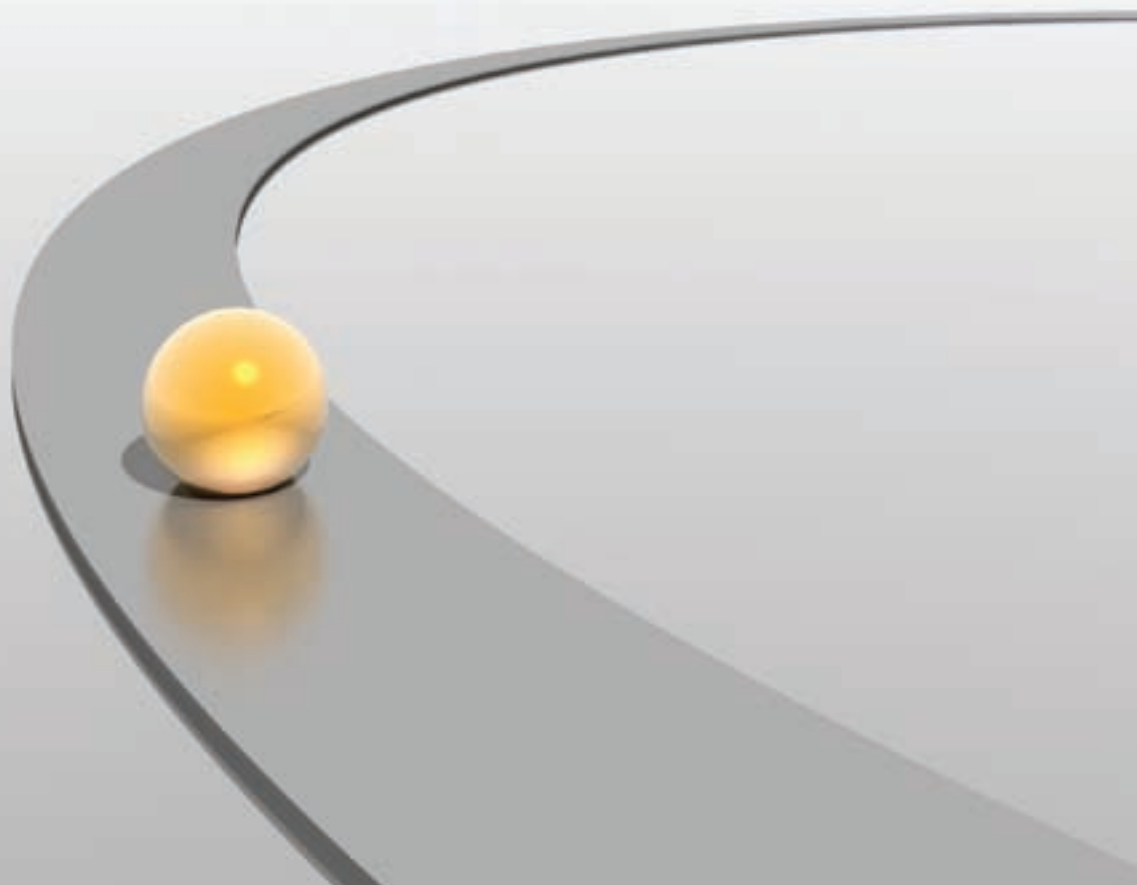


DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND



Å R S B E R E T N I N G 2 0 0 7

S A M M E N D R A G O G S T A T I S T I K

DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND

Å R S B E R E T N I N G 2 0 0 7

S A M M E N D R A G O G S T A T I S T I K

© De Europæiske Fællesskaber, 2008

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

ISBN 978-92-9212-128-0

DOI 10.2869/16569

Forsidefoto: © iStockphoto.com/Silence

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

Printed in Italy

TRYKT PÅ IKKE-KLORBLEGET PAPIR



INDLEDNING

2007 var et vigtigt år for Europas borgeres ret til god forvaltning. Den 12. december undertegnedes EU's charter om grundlæggende rettigheder, der oprindeligt blev proklameret i december 2000, og proklameret igen af formændene for de tre vigtigste EU-institutioner — Parlamentet, Kommissionen og Rådet. Løftet om at vedtage et juridisk bindende charter, der udspringer af Lissabon-traktaten, afspejler en stigende erkendelse af, at der skal tages vidtrækkende hensyn til borgerne i EU's politikker. Set med Ombudsmandens øjne er charteret banebrydende, idet det er første gang, at retten til god forvaltning anerkendes som en grundlæggende rettighed for unionsborgerskabet (artikel 41).



God forvaltning

Siden jeg overtog embedet den 1. april 2003, har god forvaltning stået allerøverst på Den Europæiske Ombudsmands prioritetsliste. Jeg minder konstant EU's institutioner og organer om, at principperne for god forvaltning kræver meget mere af de enkelte tjenestemænd end blot at undgå ulovlig adfærd. Den enkelte tjenestemand skal yde en god service og sikre, at borgerne behandles korrekt og drager fuld fordel af deres rettigheder.

Dette budskab synes at udmønte sig i konkrete resultater. Jeg er glad for at kunne meddele, at EU's institutioner og organer arbejdede hårdt i 2007 på at besvare klager, afhjælpe uretfærdigheder og rette op på fejltagelser. I årets løb oplevede vi en fordobling i antallet af sager afgjort af den pågældende institution — hele 35 % af vores undersøgelser blev afsluttet, efter at den pågældende institution accepterede at få sagen bragt i orden, den højeste procentsats nogensinde. Vi bør ikke undervurdere betydningen af disse gode resultater for klagerne, og mere generelt for borgerne. Det er min faste overbevisning, at vi gør betydelige fremskridt mod en ægte servicekultur.

De syv nøglesager, der beskrives i denne beretning, er et vidnesbyrd om denne ændrede holdning. Ikke mindre end fire af dem vedrører Europa-Kommissionen, som reagerede hurtigt og effektivt for at få afklaret en række klagepunkter. Lad mig specifikt nævne Det Europæiske Luftfartsikkerhedsagentur, som for andet år i træk har produceret en nøglesag, som viser dets vilje til at arbejde konstruktivt sammen med Ombudsmanden på at løse problemer. Rådet undskyldte over for en klager, efter at jeg havde gjort det opmærksom på et sprogligt problem, og Rådet bekræftede sit tilsagn om at undgå lignende problemer i fremtiden. Endelig afgav Den Europæiske Centralbank et yderst nyttigt svar til en bekymret borger, hvori den understregede, at den lagde stor vægt på betydningen af at afklare de spørgsmål, som hun havde rejst, og opfordrede hende til at stille yderligere spørgsmål til dens eksperter. Jeg har fremhævet disse sager for at vise nogle eksempler på god forvaltningsskik, som EU's institutioner og organer kan lade sig inspirere af og bruge som målestok for deres egen praksis. Jeg vil også i 2008 tilskynde til en omhyggelig pleje af en servicekultur for at leve op til borgernes forventninger.

Nogle af de resultater, vi har opnået for borgerne, og som er dokumenteret i denne beretning, blev opnået uden en formel udveksling af korrespondance med institutionen. Vi er nu nået til et punkt, hvor vores relationer med institutionerne er af en sådan karakter, at vi kan løse et stigende antal sager hurtigt og derved undgå en langtrukken undersøgelse. Jeg er begyndt at gøre mere udbredt brug af mere uformelle procedurer for at bistå med løsningen af problemer på en fleksibel måde og vil videreudvikle denne strategi i 2008. For mig markerer det et vendepunkt for vores institution



og beviser omfanget af den respekt, der omgærder ombudsmandsinstitutionen, og hvor meget institutionerne er opsatte på at hjælpe den enkelte borger.

Selvfølgelig er der fortsat problemer. Igen i 2007 blev 15 % af sagerne afsluttet med en kritisk bemærkning, fordi den pågældende institution ikke levede op til den servicestandard, som borgerne har krav på at modtage. Eksempler på sådanne sager er medtaget i denne beretning. De varierer fra en institution, der nægter at ændre sine ansættelsesprocedurer, primært af hensyn til sin egen forvaltning, til en anden institution, der unødigt forhælder en overtrædelsesprocedure uden at give nogen specifikke forklaringer på hvorfor. Vi vil igen udarbejde en beretning, der følger op på disse kritiske bemærkninger i 2008 for at sikre, at institutionerne tager ved lære af dem. Jeg har også til hensigt at udforske måder, der kan gøre Ombudsmandens beslutninger nemmere at forstå, så de kan tjene endnu mere effektivt som vejledning, både for borgere og tjenestemænd, til, hvad der udgør god forvaltning.

Det er klart, at der fortsat er arbejde tilbage, der skal gøres for at fremme principperne for god forvaltningsskik inden for EU's institutioner og organer. For at hjælpe med at udvikle nyttige strategier i denne henseende indkaldte jeg i november 2007 til en workshop i Bruxelles, hvor der udspandt sig en livlig meningsudveksling omkring, hvordan Den Europæiske Ombudsmand kan hjælpe med at føre principperne om god forvaltning ud i livet. Diskussionerne bragte mange stimulerende og nyskabende ideer på bordet for årene frem. Jeg glæder mig til at omsætte dem i praksis til gavn for EU's borgere.

Bedre kommunikation

Jeg afsluttede min indledning til årsberetningen for 2006 med at fremhæve, at jeg for det kommende år både ville 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.

Med hensyn til den anden målsætning var 2007 et skelsættende år. Vi rundede endelig et skarpt hjørne med hensyn til klager, der kan antages til behandling. Takket være en ambitiøs og nøje målrettet informationskampagne steg antallet af klager, der kan antages til behandling, både i absolutte og relative tal, sammenlignet med 2006. Som følge heraf blev der indledt 17 % flere undersøgelser i løbet af året på grundlag af de indkomne klager. Samtidig fik flere borgere end nogensinde hjælp til at finde de rette klagemuligheder, både nationalt, regionalt og lokalt, som følge af vore bestræbelser på at forbedre informationen til borgerne om, hvad Den Europæiske Ombudsmand kan og ikke kan gøre.

En central udvikling i denne henseende i 2007 var vedtagelsen af erklæringen fra det europæiske netværk af ombudsmænd. Denne erklæring har til formål at udbrede kendskabet til EU-dimensionen af ombudsmændenes arbejde og at oplyse nærmere om den service, de yder til personer, der klager over forhold inden for EU-lovgivningens rammer. Denne erklæring er tilgængelig på Den Europæiske Ombudsmands websted på alle EU's officielle sprog og gengives i sin fulde længde i kapitel 5 i denne beretning. Medlemmer af netværket vil arbejde proaktivt for at gøre mere opmærksom på erklæringen og således sikre, at borgerne forstår, hvem der er bedst egnet til at løse deres problemer med hensyn til deres klager vedrørende EU-lovgivningen.

Et yderligere vigtigt initiativ på dette område skulle udmønte sig i 2008. Mit kontor har i løbet af det seneste år været i gang med at udvikle en interaktiv vejledning, der vil blive lagt op på Ombudsmandens nye websted i løbet af det kommende år. Denne centrale funktion har til opgave at hjælpe borgerne med at finde den mest hensigtsmæssige mulighed for at få afgjort deres klagepunkter. Denne vejledning skulle gøre det muligt for endnu flere klagere at henvende sig direkte til det organ, der er bedst rustet til at tage sig af deres klage. Denne vejlednings succes vil



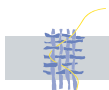
forhåbentlig slå igennem i form af et yderligere fald i antallet af klager, som mit kontor modtager, og som ikke kan antages til behandling.

En afgrænsning af de mest relevante klagemuligheder helt fra starten er vigtigt af mange grunde. Det er med til at undgå frustrationer hos borgere, som får at vide, at det organ, som de har henvendt sig til, ikke er i stand til at hjælpe dem. Det betyder også, at klager løses hurtigt og effektivt, således at det sikres, at borgerne fuldt ud kan drage fordel af deres rettigheder i henhold til EU-lovgivningen. En sidste overvejelse er, at min institution ved at nedbringe andelen af modtagne klager, der ikke kan antages til behandling, bedre vil være i stand til at udfylde sin nøglerolle, nemlig at hjælpe borgere, der er utilfredse med den behandling, de har fået af EU's institutioner og organer. De resultater, som mit kontor er i stand til at opnå for disse borgere, er uden tvivl det mest tilfredsstillende aspekt af mit arbejde. Mange af succeserne i 2007 er beskrevet i denne beretning. Jeg ser frem til at arbejde for EU's borgere i året fremover.

Som jeg ofte har sagt, er årsberetningen Ombudsmandens vigtigste publikation. Den sætter ham i stand til at indberette om sit arbejde til Europa-Parlamentet, som han refererer til. Den tjener som en ressource for EU's institutioner og organer og bistår dem med at forbedre deres forvaltning. Den gør Ombudsmandens arbejde tilgængeligt for den brede vifte af folk, der ønsker at følge med i hans aktiviteter, som f.eks. offentligheden, medierne, fagfolk, tjenestemænd og kolleger fra ombudsmandskontorer i hele verden. Der er i de seneste år blevet foretaget ændringer i årsberetningen, der skal gøre den mere brugervenlig. Der er som noget nyt indført yderligere forbedringer i denne beretning. De findes primært i kapitel 5 og 6, hvor vi har valgt at give et overblik over og en analyse af aktiviteter, snarere end detaljerede lister over arrangementer og møder som tidligere. Vi håber, at dette gør den til mere interessant læsning og giver en reel afspejling af disse vigtige initiativers merværdi. Vi ser frem til Deres feedback.

Strasbourg, den 15. februar 2008

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



SAMMENDRAG

Den Europæiske Ombudsmands 13. årsberetning til Europa-Parlamentet beskriver Ombudsmandens aktiviteter i 2007. Det er den femte 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 en personlig introduktion af Ombudsmanden, hvor han beskriver det foregående års vigtigste nye udviklinger og ser frem mod det kommende år. Den efterfølges af dette sammendrag, som 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 2007.

Kapitel 3 består af udvalgte sammendrag af Ombudsmandens afgørelser i 2007, 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. Kapitlet slutter med et sammendrag af en afgørelse om undersøgelse på eget initiativ og et eksempel på en undersøgelse fremsendt af en national ombudsmand.

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, der fandt sted i 2007 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 relevante 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 2007. 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 2007.

SYNOPSIS

Den Europæiske Ombudsmands opgaver

Den Europæiske Ombudsmands embede blev oprettet i henhold til Maastricht-traktaten som led i bestemmelserne om 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 2007

Ombudsmanden modtog i 2007 3 211 nye klager sammenlignet med 3 830 i 2006. Omvendt steg antallet af klager, der kan antages til behandling, både i absolutte og relative tal, fra 449 (12 % af det samlede antal) i 2006 til 518 (16 %) i 2007. Der blev i konsekvens heraf indledt 17 % flere undersøgelser i årets løb på grundlag af antallet af modtagne klager.

58 % af alle de klager, som Ombudsmanden modtog i 2007, blev fremsendt elektronisk enten pr. e-mail eller via klageformularen på Ombudsmandens websted. I 3 056 tilfælde indkom klagerne direkte fra enkeltpersoner, mens 155 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 303 nye undersøgelser på grundlag af klager. Ombudsmanden indledte desuden seks undersøgelser på eget initiativ. Den Europæiske Ombudsmand behandlede i alt 641 undersøgelser i 2007, hvoraf 332 var overført fra 2006.

Ligesom tidligere år vedrørte de fleste undersøgelser Europa-Kommissionen (413 sager eller 64 %). 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 87 klager (14 %) over Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO), 59 klager (9 %) over Europa-Parlamentet og 22 klager (3 %) over Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig, samt 8 klager (1 %) over Rådet for Den Europæiske Union.

De vigtigste typer af påståede fejl eller forsømmelser var manglende åbenhed, herunder afslag på at give oplysninger (i 28 % af sagerne), urimelig behandling eller magtmisbrug (18 %), utilfredsstillende procedurer (13 %), unødigt forsinkelse (9 %), forskelsbehandling (8 %), uagtsomhed (8 %), juridiske fejl (4 %) og manglende opfyldelse af forpligtelser, hvilket vil sige, at Kommissionen ikke har varetaget sin opgave som »traktatens vogter« over for medlemsstaterne (3 %).

Ombudsmandens hoved e-mailkonto blev brugt til at besvare i alt 7 273 e-mails i 2007 med anmodning om oplysninger. Heraf var 3 127 masseudsendelser sendt fra borgere og omhandlede klager, der allerede var modtaget af Den Europæiske Ombudsmand, mens 4 146 var individuelle anmodninger om oplysninger.

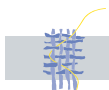
I alt behandlede Ombudsmanden i det pågældende år således 10 484 klager og anmodninger om oplysninger fra borgere.

Resultaterne af Ombudsmandens undersøgelser

I 2007 afsluttede Ombudsmanden 348 undersøgelser. Det svarer til en stigning på 40 % i forhold til 2006. Heraf var de 341 foranlediget af klager, og syv var undersøgelser på eget initiativ. Nedenfor gives en oversigt over resultaterne af undersøgelserne.

Ingen fejl eller forsømmelser

I 2007 afsluttedes 95 sager, hvor det blev konkluderet, at der ikke forelå tilfælde af 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 2007, kan nævnes følgende:

- Ombudsmanden modtog en klage med påstand om, at Europa-Kommissionen med urette havde undladt at gribe ind over for Irland for en mulig overtrædelse af EU's habitatdirektiv. Klageren klagede ligeledes over Kommissionens afgørelse om ikke at træffe yderligere foranstaltninger ud fra argumenter, der vedrører en mulig overtrædelse af affaldsdirektivet. Ombudsmanden fandt, at Kommissionen var kommet med en rimelig redegørelse for dens strategiske rolle i relation til gennemførelsen af disse direktiver. Han bemærkede også, at Kommissionen havde givet klageren relevant og nyttig rådgivning i denne sag. (3660/2004/PB)
- En klager, der klagede til Ombudsmanden, gjorde bl.a. manglende gennemsigthed og unødigt forsinkelse gældende fra Det Europæiske Lægemiddelagenturs (EMA's) side over for de anbringender, hun havde fremført om et antidepressivt middels sikkerhed og selvmordsrisiko. Klagerens ægtefælle havde begået selvmord under indtagelsen af stoffet, og klageren havde henvendt sig til agenturet med flere spørgsmål og anmodninger om oplysninger. I undersøgelsens løb havde agenturet over for klageren beklaget, at det ikke havde besvaret visse af hendes spørgsmål og gav svar på disse spørgsmål. Uagtet at klageren fortsat var utilfreds, indtog Ombudsmanden den holdning, at agenturets handling havde fjernet de forbehold, han havde taget, og at der ikke længere forelå fejl eller forsømmelser. (2370/2005/OV)
- Greenpeace klagede til Ombudsmanden over, at Kommissionen havde fremsat unøjagtige, vildledende og injurierende beskyldninger i forbindelse med en undersøgelse, som ngo'en havde offentliggjort om spørgsmålet om »svingdøre« mellem Kommissionen og den kemiske industris lobby. Ombudsmanden konkluderede i sin undersøgelse, at denne påstand ikke var blevet underbygget. Selv om han ikke fandt, at der forelå et tilfælde af fejl eller forsømmelser, understregede han betydningen af gennemsigthed i forbindelse med lobbyvirksomhed under lovgivningsarbejdet. (2740/2006/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 sag:

- En polsk miljøorganisation hævdede, at Den Europæiske Investeringsbank (EIB) havde handlet i modstrid med dens egen »miljøerklæring«, da den samfinansierede et vejmoderniseringsprojekt i Polen. Ombudsmanden fandt ikke, at der forelå et tilfælde af fejl eller forsømmelser. I betragtning af, at klageren havde indgivet en klage samtidigt til den polske ombudsmand, opfordrede Den Europæiske Ombudsmand EIB til at overveje at etablere kommunikationskanaler med og indhente relevante oplysninger fra relevante nationale og regionale kontrolorganer, som f.eks. ombudsmændene. Disse organer kunne fungere som ekstra informationskilder vedrørende EIB-finansierede projekters overholdelse af national og europæisk lovgivning. (1779/2006/MHZ)

Sager løst af institutionen og mindelige løsninger

Ombudsmanden forsøger så vidt muligt at opnå et positivt resultat, der tilfredsstiller både klageren og den institution, denne har 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 2007 blev 129 sager løst af institutionen eller organet selv efter en klage til Ombudsmanden. Det er dobbelt så mange sager som dem, der blev afgjort i 2006, og afspejler den stigende vilje hos institutionerne og organerne til at betragte klager til Ombudsmanden som en mulighed for at rette op på fejltagelser, der er opstået, og at samarbejde med Ombudsmanden til gavn for borgerne. Blandt de sager, der blev afgjort i 2007, kan nævnes følgende:

- Efter at et tysk universitet klagede over en betalingstvist, det havde med Kommissionen vedrørende et projekt under Erasmus-programmet, kontaktede Ombudsmanden



Kommissionen, som afgjorde sagen i løbet af to uger. Universitetets bestræbelser på at overbevise Kommissionen om, at der var sket en regnefejl, havde ikke båret frugt. Kommissionen erkendte fejlen og tilbagebetalte det krævede beløb på 5 400 EUR, plus renter. Ombudsmanden roste Generaldirektoratet for Uddannelse og Kultur for den eksemplariske måde, hvorpå det havde håndteret denne klage, efter at han havde gjort generaldirektoratet opmærksom på den. (3495/2005/GG)

- Kommissionen betalte et udestående på 88 000 EUR til et fransk konsulentfirma, som hævdede, at institutionen ikke havde tilbagebetalt samtlige de omkostninger, det havde krav på for dets deltagelse i et program sammen med Kina for teknologier i informationssamfundet (Information Society Technologies programme). Kommissionen argumenterede, at klageren havde lavet en fejl i sine omkostningsopgørelser. Efter at Ombudsmanden havde grebet ind i sagen, lovede den at udbetale det udestående beløb. (1471/2007/(CC)RT)

Hvis Ombudsmanden efter en undersøgelse konstaterer et tilfælde af fejl eller forsømmelser, søger 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 compensation. Der er tale om kulanceerstatning fra institutionen, hvilket vil sige, at det ikke medfører erstatningsansvar eller skaber nogen form for præcedens.

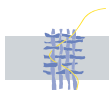
Fem sager blev afsluttet i årets løb, efter at der var opnået en mindelig løsning. Ved udgangen af 2007 var 31 forslag til mindelig løsning stadig under behandling. Blandt de sager, der blev afgjort i mindelighed i 2007, kan nævnes følgende:

- Kommissionen accepterede Ombudsmandens forslag til en mindelig løsning og reducerede det beløb, der skulle tilbagebetales af en kontrahent, der var involveret i et projekt i Libanon. Dette var foranlediget af en klage, hvori kontrahenten påstod, at kontrakten var blevet håndteret urimeligt. Selv om Ombudsmanden ikke anså alle klagerens påstande for at være berettigede, konkluderede han, at Kommissionens beslutning om at kræve visse beløb tilbagebetalt udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser. Af hensyn til interessen i at få bragt sagen til en afslutning accepterede Kommissionen at se på sagsakterne igen. (2577/2004/OV)
- Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (EASA) ophævede en anfægtet beslutning, efter at Ombudsmanden fremsatte et forslag til en mindelig løsning. Sagen vedrørte en beslutning fra EASA om typecertificeringsgrundlaget for et bestemt fly. Efter at have analyseret de relevante lovbestemmelser var Ombudsmanden ikke overbevist om, at beslutningen havde det fornødne retsgrundlag. EASA svarede ved at sige, at det nu havde haft lejlighed til at indhente de oplysninger, der var nødvendige for at udstede et typecertifikat og havde derfor ophævet den anfægtede beslutning. (1103/2006/BU)
- Det tidligere Europæiske Overvågningscenter for Racisme og Fremmedhad (EUMC) accepterede et forslag til en mindelig løsning ved at stille bedre oplysninger til rådighed for en afvist bydende om, hvordan hans bud stod i forhold til den vindende organisations bud. Klageren havde henvendt sig til Ombudsmanden med påstand om, at EUMC havde undladt at give ham tilfredsstillende svar på hans spørgsmål og havde undladt at gøre brug af gennemsigtige kriterier. Efter undersøgelsen gav klageren udtryk for sin taknemmelighed over for Ombudsmanden for dennes arbejde og for at være en pålidelig garant for gennemsigtighed i EU. (1858/2005/BB og 1859/2005/BB)

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 har 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, hvis (i) den pågældende institution ikke længere har mulighed for at afhjælpe påpegede fejl eller forsømmelser, eller hvis (ii) de ikke synes at have generelle følgevirkninger, og (iii) det således ikke forekommer nødvendigt, at Ombudsmanden følger sagen op. Der fremsættes også en kritisk bemærkning, hvis Ombudsmanden finder, at et



forslag til henstilling ikke ville tjene noget formål, eller at det ikke er hensigtsmæssigt at udarbejde en særlig beretning til Parlamentet i en sag, hvor institutionen eller organet ikke accepterer et forslag til henstilling.

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 2007 55 kritiske bemærkninger. For eksempel:

- Ombudsmanden kritiserede Kommissionen for ikke at have offentliggjort sin årsberetning for 2006 om aktindsigt i Europa-Parlamentets, Rådets og Kommissionens dokumenter, således som det var stadfæstet ved lov. Dette var foranlediget af en klage fra ngo'en *Statewatch*. Ombudsmanden anerkendte, at Kommissionen i september 2007 endelig offentliggjorde den pågældende beretning, men gjorde opmærksom på, at rettidig offentliggørelse af beretninger er en central forudsætning for at udvise ansvarlighed over for EU's borgere. (668/2007/MHZ)
- Ombudsmanden fremsatte to kritiske bemærkninger over for Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO) i to sager vedrørende anvendelsen af de »nye« medlemsstaters sprog i forhold til de »gamle« medlemsstaters sprog. Dette var foranlediget af en klage fra en polsk forening vedrørende ansættelsesprøver. EPSO oplyste Ombudsmanden om, at sprogkravene i forbindelse med udbud i mellemtiden var blevet ændret. (3114/2005/MHZ)
- Ombudsmanden kritiserede Kommissionen for at have undladt at fremkomme med gyldige begrundelser for ikke at give aktindsigt i de årlige regnskabsberetninger, den modtager fra medlemsstaterne i forbindelse med landbrugsstøtte. Kommissionen argumenterede, at de beretninger, der indeholdt oplysningerne, var blevet indlæst i en database og som sådan ikke længere eksisterede. De oplysninger, som klageren havde udbedt sig, ville kræve en kompliceret ny programmering af databasen, sagde den. Selv om Ombudsmanden anså Kommissions fremgangsmåde for at være utilfredsstillende, forfulgte han ikke sagen yderligere, idet de retlige spørgsmål kunne undersøges af fællesskabslovgiveren, fra et generelt perspektiv, inden for rammerne af den annoncerede reform af forordning 1049/2001 om aktindsigt. (1693/2005/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 gennemførte i 2007 en undersøgelse af de involverede institutioners opfølgning på alle kritiske bemærkninger og yderligere bemærkninger, der blev fremsat i 2006. Undersøgelsen findes på Ombudsmandens websted (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Ombudsmanden agter at gennemføre en tilsvarende undersøgelse og vil årligt underrette offentligheden om resultaterne.

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.

Der blev i 2007 fremsat otte forslag til henstillinger. Derudover førte syv forslag til henstillinger fra 2006 til afgørelser i 2007. Tre sager blev i årets løb afsluttet ved, at institutionen accepterede et forslag til henstilling. En sag førte til en særlig beretning til Europa-Parlamentet. Fem sager blev afsluttet af andre årsager. Ved udgangen af 2007 var otte forslag til henstilling stadig under behandling, herunder ét forslag fremsat i 2004 og ét forslag fremsat i 2006.

Blandt forslagene til henstilling, der blev fremsat i 2007, vedrørte det ene offentlig adgang til enkelthederne omkring betalinger modtaget af MEP'er. Dette var foranlediget af en klage fra en maltesisk journalist, hvis anmodning om indsigt i de nærmere omstændigheder ved et af MEP'ernes vederlag blev afvist af Parlamentet under henvisning til hensynet til databeskyttelse. Sidstnævntes detaljerede udtalelse om Ombudsmandens forslag til henstilling i denne sag (3643/2005/(GK) WP) forventes afleveret i slutningen af februar 2008. I et andet forslag til henstilling, der blev



fremSAT i 2007, opfordrede Ombudsmanden Kommissionen til fremover at undgå enhver form for ubegrundede begrænsninger med hensyn til de officielle sprog, på hvilke forslag i henhold til et udbud kan fremsendes (259/2005/(PB)GG). Da denne undersøgelse stadig ikke var afsluttet ved udgangen 2007, er den ikke medtaget i beretningens kapitel 3.

Blandt de forslag til henstilling, der blev accepteret i 2007, var følgende:

- Kommissionen accepterede et forslag til henstilling, hvori Ombudsmanden opfordrede den til at rette unøjagtige og vildledende oplysninger i brochurer, plakater og i en videopræsentation om luftfartspassagerers rettigheder. To luftfartsselskaber havde rettet henvendelse til Ombudsmanden og kritiserede de oplysninger, Kommissionen tilvejebragte om luftfartspassagerers ret til kompensation og bistand ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser. Efter Ombudsmandens indgriben erstattede Kommissionen det fejlagtige informationsmateriale. (1475/2005/(IP)GG and 1476/2005/(BB)GG)
- Kommissionen accepterede et forslag til henstilling, hvori Ombudsmanden opfordrede den til at ikke at inddrive en pensionsbetaling, der fejlagtigt kom til udbetaling efter en tidligere tjenstemands død. Dette var foranlediget af en klage fra afdødes søn. Mere end fire år efter sin faders død havde Kommissionen bedt ham tilbagebetale 1 747 EUR. Den accepterede efterfølgende at frafalde tilbagebetalingskravet. (1617/2005/(BB)JF)

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. For at give et eksempel fra 2007:

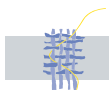
- Ombudsmanden forelagde en særlig beretning for Europa-Parlamentet, hvori han kritiserede Kommissionen for ikke at behandle en klage over EU's arbejdstidsdirektiv. For over seks år siden anmodede en tysk læge Kommissionen om at indlede en procedure mod Tyskland for overtrædelse af direktivet. Trods pres fra Ombudsmanden undlod Kommissionen at tage sig af klagen med den begrundelse, at dens forslag til ændring af direktivet afventer en afgørelse fra fællesskabslovgiveren. Ombudsmanden insisterede på, at denne sag rejste et vigtigt principspørgsmål, nemlig vedrørende den måde, hvorpå Kommissionen beskæftiger sig med klager over overtrædelser fra borgere. Kommissionens burde efter hans udsagn enten afvise klagen eller indlede overtrædelsesprocedurer. Det strider mod principperne for god forvaltning slet ikke at gøre noget. (3453/2005/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 to sådanne undersøgelser på eget initiativ i 2007. Ombudsmanden bruger endvidere muligheden for at iværksætte undersøgelser på eget initiativ i tilfælde, hvor der synes at være systemiske problemer i institutionerne. For eksempel:

- I december 2007 iværksatte Ombudsmanden en undersøgelse på eget initiativ af rettidigheden af betalinger fra Kommissionen. Han bad Kommissionen om at tilvejebringe oplysninger om, hvad der var gjort for at undgå forsinket betaling, statistiske data om sager vedrørende forsinket betaling samt information om Kommissionens politik for udbetaling af renter. Dette var foranlediget af klager fra enkeltpersoner, selskaber og organisationer, der var involveret i EU-finansierede projekter og kontrakter. (OI/5/2007/GG)

Blandt de andre undersøgelser på eget initiativ, der blev indledt i 2007, drejede den ene sig om EPSO's computerbaserede testning (OI/4/2007/ID), og én vedrørte forvaltningen af menneskelige ressourcer ved Kommissionens Fælles Forskningscenter (OI/6/2007/MHZ).



Følgende undersøgelse på eget initiativ blev afsluttet i årets løb:

- Ombudsmanden gennemførte en undersøgelse på eget initiativ af, hvilke tiltag Europa-Kommissionen havde vedtaget for at sikre, at handicappede ikke udsættes for diskrimination i deres forhold til institutionen. Til de positive foranstaltninger, han identificerede, var dem, der giver nemmere adgang til oplysninger via Kommissionens websted samt dem, der forbedrer ansættelses- og forfremmelsesvilkårene. Ombudsmanden understregede imidlertid, at der måtte sættes mere ind på at gøre Kommissionens personale mere lydhørt over for handicappedes behov. Han kritiserede også situationen for handicappede elever på Europaskolerne for at være utilstrækkelig. (OI/3/2003/JMA)

Nøglesager som eksempel på bedste praksis

En række af de ovennævnte sager indgår som nøglesager i 2007, der illustrerer bedste praksis. Disse sager fungerer som en model for de øvrige EU-institutioner og -organer, idet de viser, hvordan man mest hensigtsmæssigt kan reagere på de problemstillinger, som Ombudsmanden fremlægger. Specielt **Kommissionen** reagerede hurtigt og konstruktivt for at få afklaret en række klagepunkter. I sag **3495/2006/GG** afgjorde den i løbet af to uger en betalingstvist med et tysk universitet, efter at Ombudsmanden havde gjort den opmærksom på problemet. Tilsvarende accepterede den i sag **2577/2004/OV** et forslag til en mindelig løsning og reducerede det beløb, der skulle inddrives hos en kontrahent, der var involveret i et projekt i Libanon. I en anden betalingstvist accepterede den et forslag til henstilling, hvori Ombudsmanden opfordrede den til ikke at inddrive en pensionsbetaling, der fejlagtigt kom til udbetaling efter en tidligere tjenstemands død (**1617/2005/(BB)JF**). Kommissionen demonstrerede yderligere sin vilje til at arbejde konstruktivt sammen med Ombudsmanden om at acceptere et forslag til henstilling for at rette unøjagtige og vildledende oplysninger i brochurer, plakater og i en videopræsentation om luftfartspassagerers rettigheder (**1476/2005/(BB)GG**).

Andre eksempler på bedste praksis omfatter sag **2580/2006/TN**, hvor **Rådet** undskyldte over for klageren og bekræftede sin vilje til at undgå lignende problemer i fremtiden, efter at Ombudsmanden havde gjort den opmærksom på et problem med hensyn til det irske sprog. **Den Europæiske Centralbank** afgav et yderst nyttigt svar til en bekymret borger, hvori den understregede, at den lagde stor vægt på betydningen af at afklare de spørgsmål, som hun havde rejst, og opfordrede hende til at stille yderligere spørgsmål til dens eksperter (**630/2007/WP**). Et sidste eksempel på et positivt svar fra institutionerne og organerne i 2007 kom i **1103/2006/BU**, hvor **Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur** (EASA) ophævede en anfægtet beslutning, efter at Ombudsmanden fremsatte et forslag til en mindelig løsning. Dette er andet år i træk, at en af EASA's sager optræder blandt de nøglesager, der er opført i denne beretning, hvilket viser dets vilje til at samarbejde konstruktivt med Ombudsmanden.

Yderligere analyse

Disse og udvalgte 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) udbud, kontrakter og tilskud samt (iv) ansættelses- og personalespørgsmål.

Årsberetningens kapitel 3 indeholder sammendrag af 50 af de i alt 348 afgørelser om afslutning af sager i 2007. Sammendragene afspejler de mange forskellige emner og institutioner og organer, som Ombudsmandens undersøgelser berører, samt de forskellige typer resultater.

Afgørelser om afslutning af sager offentliggøres normalt på Ombudsmandens websted (<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

Den Europæiske Ombudsmand afsætter betydelig tid til at mødes med medlemmer af og tjenestemænd i EU's institutioner og organer med henblik på at fremme en servicekultur i EU's



forvaltning. På disse møder har Ombudsmanden mulighed for at gøre rede for grundtanken bag sit arbejde og gøre medlemmerne og tjenestemændene modtagelige over for behovet for at reagere konstruktivt på klager.

Til de vigtigste møder, der fandt sted i 2007, hørte tre arrangementer med tjenestemænd fra alle niveauer i Europa-Kommissionen. Eftersom Kommissionen er den institution, der tegner sig for den højeste andel af Ombudsmandens undersøgelser, er det særlig vigtigt, at den tager teten i udviklingen af en servicekultur over for borgerne med respekt for deres rettigheder. De tilbagemeldinger, som Ombudsmanden fik på disse møder, var meget opmuntrende. Hovedinitiativtagerne til disse tre møder var Kommissionens næstformand Margot WALLSTRÖM, som bl.a. er ansvarlig for forbindelserne til Ombudsmanden, samt Kommissionens generalsekretær Catherine DAY.

Møder med medlemmer af og tjenestemænd i Europa-Parlamentet er også af særlig betydning i lyset af Ombudsmandens fortrinsstilling i forhold til Parlamentet. Europa-Parlamentet udnævner Ombudsmanden, og han refererer til Parlamentet. Årsberetningens kapitel 4 indeholder en fuldstændig oversigt over disse møder. Den omfatter Ombudsmandens deltagelse i møder i Udvalget for Andragender for at fremlægge hans årsberetning og særlige rapporter, hans fremlæggelse for Udvalget om Konstitutionelle Anliggender om de foreslåede ændringer i vedtægterne samt hans tale til Udvalget om Borgernes Rettigheder og Retlige og Indre Anliggender om reformen af forordning 1049/2001 om aktindsigt.

Ombudsmanden fortsatte i 2007 sine bestræbelser på at udbygge forbindelserne til andre institutioner og organer og afholdt møder med nøglerepræsentanter for Domstolen, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg, Den Europæiske Investeringsbank samt Den Europæiske Centralbank.

For at hjælpe Ombudsmanden med at holde sit eget personale underrettet om udviklingen i andre EU-institutioner og -organer benytter han sig af regelmæssige personalemøder, som han indkalder til i Strasbourg for at indbyde eksterne talere. Formanden for Retten for EU-personalesager, Paul J. MAHONEY, samt Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse, Peter HUSTINX, rejste begge til Strasbourg i 2007 for at præsentere deres arbejde for Ombudsmandens personale.

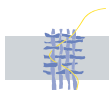
Forbindelser til ombudsmænd og tilsvarende organer

Mange klager henvender sig til Den Europæiske Ombudsmand, når de har problemer med en national, regional eller lokal forvaltning. Den Europæiske Ombudsmand arbejder tæt sammen med sine kolleger i medlemsstaterne for at sikre, at borgernes klager behandles hurtigt og effektivt. Samarbejdet foregår primært inden for det europæiske netværk af ombudsmænd. Netværket omfatter nu næsten 90 kontorer i 31 lande, herunder kontorer på nationalt og regionalt plan i EU og på nationalt plan i kandidatlandene samt Norge og Island.

Et af formålene med netværket er at give mulighed for hurtig overførsel af klager til den kompetente ombudsmand eller et tilsvarende organ. Hvor det er muligt, oversender Den Europæiske Ombudsmand sager direkte eller giver klageren råd om, hvad der er mest hensigtsmæssigt. I 2007 rådede Ombudsmanden 816 klagerere til at henvende sig til en national eller regional ombudsmand og oversendte 51 klager direkte til den kompetente ombudsmand.

Kapitel 5 i Ombudsmandens årsberetning beskriver netværkets aktiviteter i 2007, hvor højdepunktet var det sjette seminar for de nationale ombudsmænd i EU's medlemsstater og kandidatlande, der blev afholdt i Strasbourg i oktober. Seminaret var tilrettelagt i samarbejde mellem Den Europæiske Ombudsmand og Frankrigs nationale ombudsmand, Jean-Paul DELEVOYE. Alle 27 EU-medlemsstater var repræsenteret på mødet, ligesom to af de tre kandidatlande plus Norge og Island. I forlængelse af Den Europæiske Ombudsmands meddelelse på det femte seminar var repræsentanter for regionale ombudsmænd fra de EU-lande, hvor sådanne findes, nemlig Belgien, Tyskland, Spanien, Italien, Østrig og Det Forenede Kongerige¹, også inviteret til at deltage for

¹ Disse lande er opført i EU's protokolorden.



første gang. Temaet for seminaret i 2007 var »Fornyede overvejelser omkring god forvaltning i Den Europæiske Union«.

På seminaret vedtog ombudsmændene en erklæring, som havde det formål at medvirke til at informere borgere og andre brugere af ombudsmændenes tjenester om de fordele, de kan forvente at få, når de henvender sig til et medlem af netværket om et spørgsmål, der ligger inden for fællesskabsrettens anvendelsesområde. Erklæringens fulde ordlyd er gengivet i kapitel 5, som også indeholder en detaljeret beskrivelse af diskussionerne på seminaret.

Dernæst beskrives i kapitel 5 de forskellige andre instrumenter, som netværket tager i anvendelse for at udveksle erfaringer og bedste praksis. Nyhedsbrevet *European Ombudsmen – Newsletter* var i 2007 et særdeles nyttigt værktøj til udveksling af information. De to numre, som blev udsendt i april og oktober, indeholdt artikler om EU-rettens suverænitet i forhold til national lovgivning, forskelsbehandling og hindringer for den frie bevægelighed, problemer omkring miljølovgivningen, beskyttelse af børns og ældres rettigheder, problemer på det sundhedsfaglige område samt spørgsmål om privatlivets fred og databeskyttelse. 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 også indledt adskillige store debatter om så forskellige emner som aldersdiskrimination, retsgrundlaget for ikke-frivillig psykiatrisk hospitalsindlæggelse, kvaliteten af den offentlige service, juridiske eksperters status i Ombudsmandens kontorer samt Europa-Kommissionens initiativer til forbedring af behandlingen af overtrædelsesklager. 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.

Ud over de regelmæssige uformelle informationsudvekslinger gennem netværket findes der en særlig procedure, som de nationale eller regionale ombudsmænd kan bruge til at anmode om skriftlige svar på forespørgsler om EU-lovgivningen og fortolkningen heraf, herunder spørgsmål, der opstår i forbindelse med deres behandling af specifikke sager. Den Europæiske Ombudsmand svarer enten direkte eller oversender i givet fald forespørgslen til den relevante institution eller det relevante organ i EU. I 2007 modtog Ombudsmanden tre forespørgsler (en fra en national, en fra en regional og en fra en lokal ombudsmand), og tre henvendelser blev færdigbehandlet (hvoraf en var overført fra 2005 og en fra 2006). Et eksempel på en forespørgsel gives i slutningen af kapitel 3.

Informationsbesøg hos ombudsmænd i medlemsstaterne og kandidatlandene har 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 2007 sine kolleger i Tyskland (marts), Sverige (maj), og Belgien (november).

Ombudsmandens samarbejde med kolleger er 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 i 2007 deltog Nikiforos DIAMANDOUROS i en række ombudsmandsarrangementer og mødtes med kolleger både i og uden for EU. Kapitel 5 afsluttes med en gennemgang af disse aktiviteter.

Kommunikationsaktiviteter

Den Europæiske Ombudsmand er til fulde bevidst om betydningen af at sikre, at de mennesker, der kan komme i klemme i EU-administrationen, kender til deres ret til at klage. Hvert år gøres der en stor indsats for at komme borgere, virksomheder, ngo'er og andre relevante enheder i møde ved at informere dem om Ombudsmandens tjenester. I 2007 fremlagde Ombudsmanden og hans medarbejdere over 130 præsentationer på konferencer, seminarer og møder. De ovennævnte informationsbesøg i Tyskland, Sverige og Belgien bidrog yderligere til at skabe øget opmærksomhed om hans rolle i disse lande.

Et særligt højdepunkt i året var Ombudsmandens deltagelse i de arrangementer, der var tilrettelagt i anledning af festligholdelsen af Romtraktatens 50-årsdag. Åbent Hus-dagene, der var arrangeret i Berlin, Budapest og Warszawa var specielle højdepunkter med hundredtusinder af mennesker, der



lagde vejen forbi for at lære noget om EU's aktiviteter. Kontoret deltog ligeledes, som det gør hvert år, i Europa-Parlamentets Åbent Hus-arrangementer i Strasbourg og Bruxelles. Der blev distribueret materiale på 26 sprog om Ombudsmandens arbejde, sammen med en række reklameartikler, til de besøgende. Medlemmer af personalet deltog i alle disse arrangementer for at besvare spørgsmål om Ombudsmandens arbejde.

Medieaktiviteterne har pågået løbende, og Ombudsmanden har i 2007 givet seks pressekonferencer og over 40 interviews til journalister fra den trykte presse og elektroniske medier og til radio og tv. Der blev udsendt 17 pressemeddelelser, som blev distribueret til journalister og interesserede parter i hele Europa. Blandt de emner, der blev berørt, var Ombudsmandens undersøgelse af forsinket betaling, problemer omkring aktindsigt og adgang til information, en klage vedrørende det europæiske arbejdstidsdirektiv samt problemer med informationsmateriale fremstillet af Kommissionen om luftfartspassagerers rettigheder.

Der blev i 2007 udarbejdet og distribueret en række publikationer med det formål at informere centrale målgrupper og den almindelige offentlighed om de tjenester, som Ombudsmanden kan tilbyde EU's borgere og personer bosat i EU. Af særlig interesse i 2007 var et nyt informationsblad for virksomheder og organisationer, som kort og præcist forklarer, hvad Ombudsmanden kan gøre for dem. Informationsbladet blev distribueret, sammen med andet relevant materiale, som led i en brevkampagne rettet mod potentielle klagere. Især henvendte kampagnen sig til handelskamre og advokatkontorer, og der blev sendt over 5 000 personlige breve. Denne kampagne viste sig at være en stor succes, og der var i 2007 stor efterspørgsel efter tusindvis af ekstra eksemplarer af Ombudsmandens publikationer.

Ombudsmandens websted blev regelmæssigt opdateret med afgørelser, pressemeddelelser og detaljerede oplysninger om hans kommunikationsaktiviteter. Der blev oprettet en ny sektion på webstedet for at give Ombudsmandens undersøgelser på eget initiativ en højere profilering.

Fra 1. januar til 31. december 2007 var der 449 418 besøg på Ombudsmandens websted. 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, var der flest besøgende fra Italien efterfulgt af Spanien, Sverige og Det Forenede Kongerige samt Tyskland. Ombudsmandens websted indeholder links til webstederne for de nationale og regionale ombudsmænd i hele Europa. Disse referencesider blev besøgt over 82 000 gange i løbet af 2007, hvilket tydeligt viser, at de tjenester, som det europæiske netværk af ombudsmænd tilbyder, har været af stor betydning for borgerne.

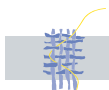
Udvikling internt i institutionen

Ombudsmanden fortsatte i 2007 bestræbelserne på at sikre, at institutionen var rustet til at behandle klager fra borgere i 27 medlemsstater på 23 officielle EU-sprog.

Ombudsmanden udnævnte den 1. juli 2007 en ny leder af den juridiske afdeling efter en åben ansættelsesprocedure. For at fremme kvalitetskontrol og forbedre produktiviteten blev den juridiske afdeling opdelt i fire grupper, hver under ledelse af en ledende juridisk rådgiver. Der blev indført et nyt it-program for at lette sagsbehandlingen. Alle disse nye tiltag viste sig uvurderlige som hjælp til at forøge produktiviteten i årets løb. Den 40 % stigning i antallet af sager, der blev afsluttet i 2007, bekræfter, at de forbedringer af Ombudsmandens juridiske afdelings struktur og funktion, der er blevet gennemført i de senere år, er begyndt at slå reelt igennem. Ombudsmanden vil bygge videre herpå i 2008.

Ligeledes blev der i 2007 gennemført en mindre organisatorisk ændring, idet Ombudsmandens klagebehandlingssekretariat nu overvåges direkte af assistenten for lederen af den juridiske afdeling. Det afspejler mere præcist dette sekretariats funktioner, der er direkte knyttet sammen med den juridiske afdelings arbejde.

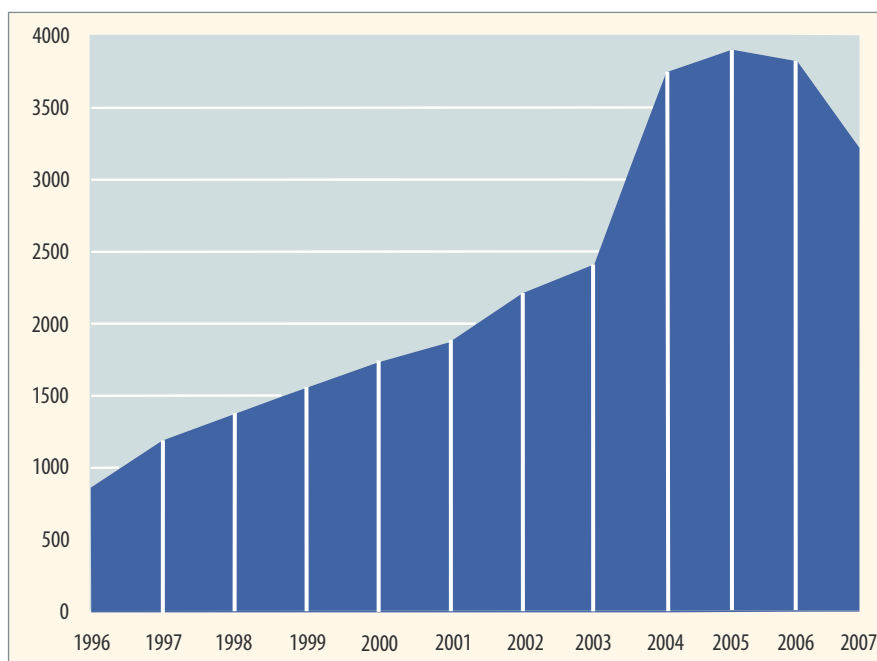
I 2007 udgjorde antallet af stillinger i Ombudsmandens stillingsfortegnelse i alt 57 stillinger, det samme antal som for 2006. Der er ikke planlagt nye stillinger for 2008. De samlede budgetterede bevillinger for 2008 beløber sig til 8 505 770 EUR (mod 8 152 800 EUR i 2007).



STATISTIK

1 BEHANDLEDE SAGER I 2007

1.1 SAMLET SAGSMÆNGDE I 2007	3 760
– undersøgelser, der ikke var afsluttet pr. 31.12.2006	332 ¹
– klager, der afventer afgørelse om antagelighed pr. 31.12.2006	211
– klager modtaget i 2007	3 211
– Den Europæiske Ombudsmands undersøgelser på eget initiativ	6

Antal klager modtaget i perioden 1996-2007

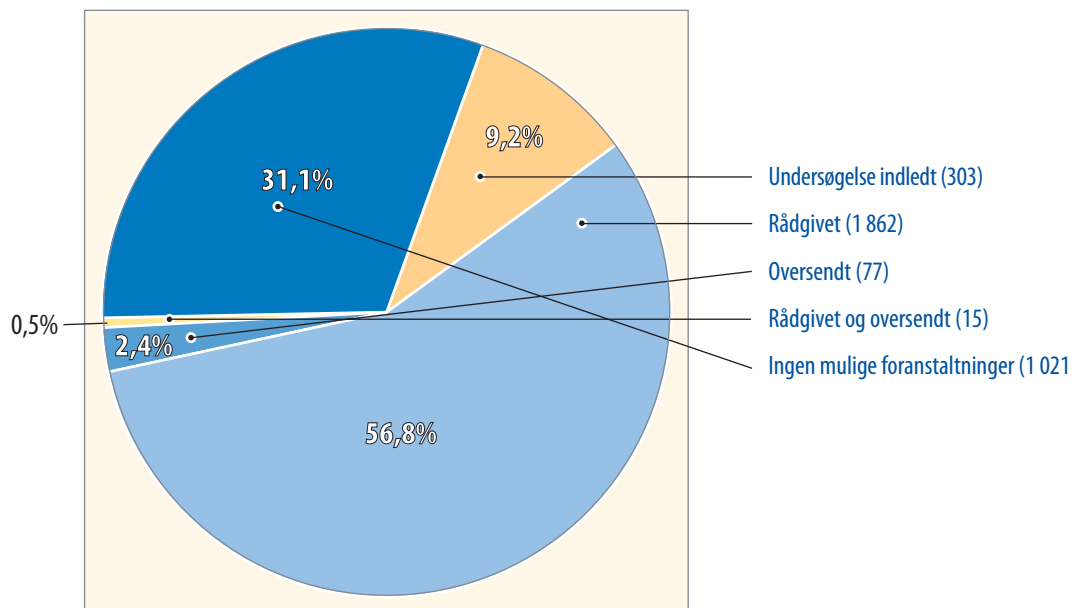
1.2 AFSLUTTET UNDERSØGELSE AF ANTAGELIGHED/UANTAGELIGHED.....	95 %
--	-------------

¹ Heraf ni undersøgelser på eget initiativ foretaget af Den Europæiske Ombudsmand og 323 undersøgelser baseret på klager.

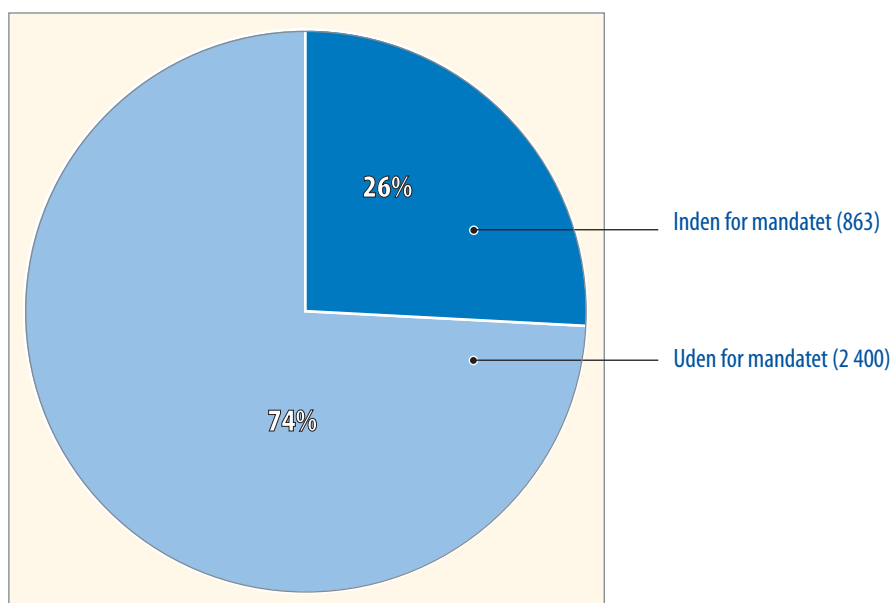


1.3 KLASSIFICERING AF KLAGERNE

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

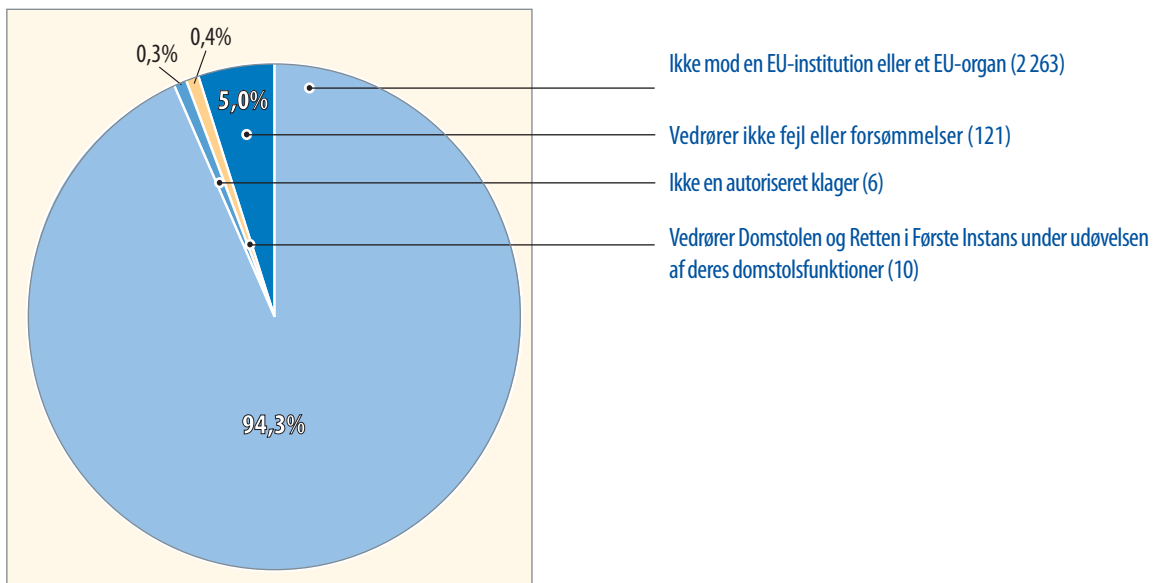


Klager i overensstemmelse med Den Europæiske Ombudsmands mandat



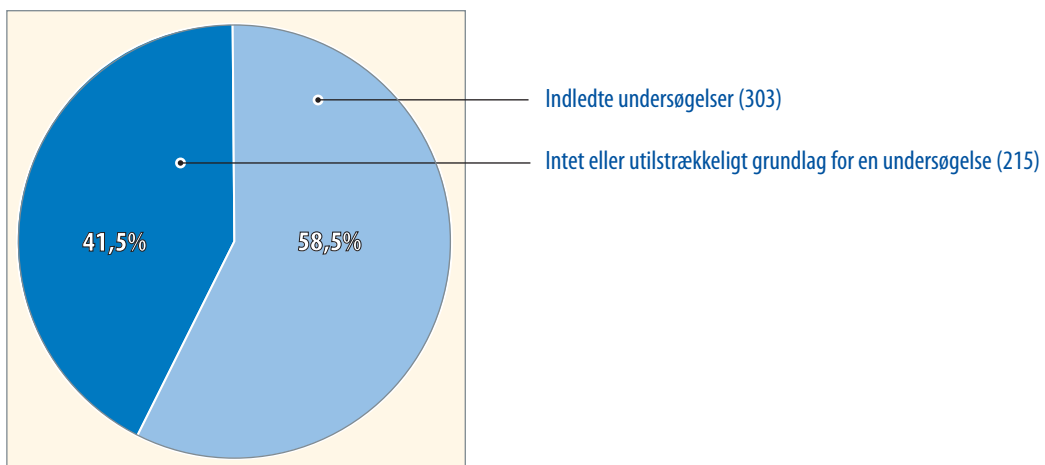


Uden for mandatet

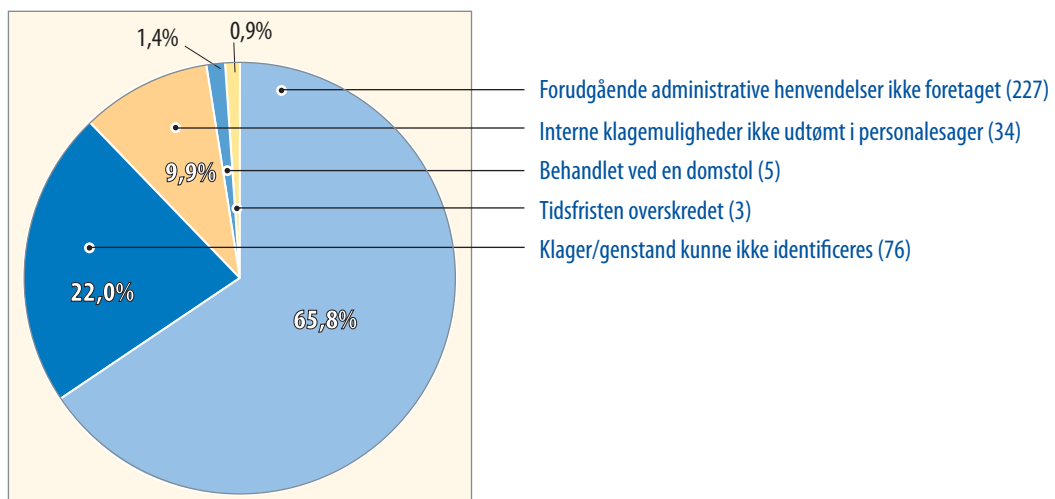


Inden for mandatet

Klager, der kunne antages til behandling



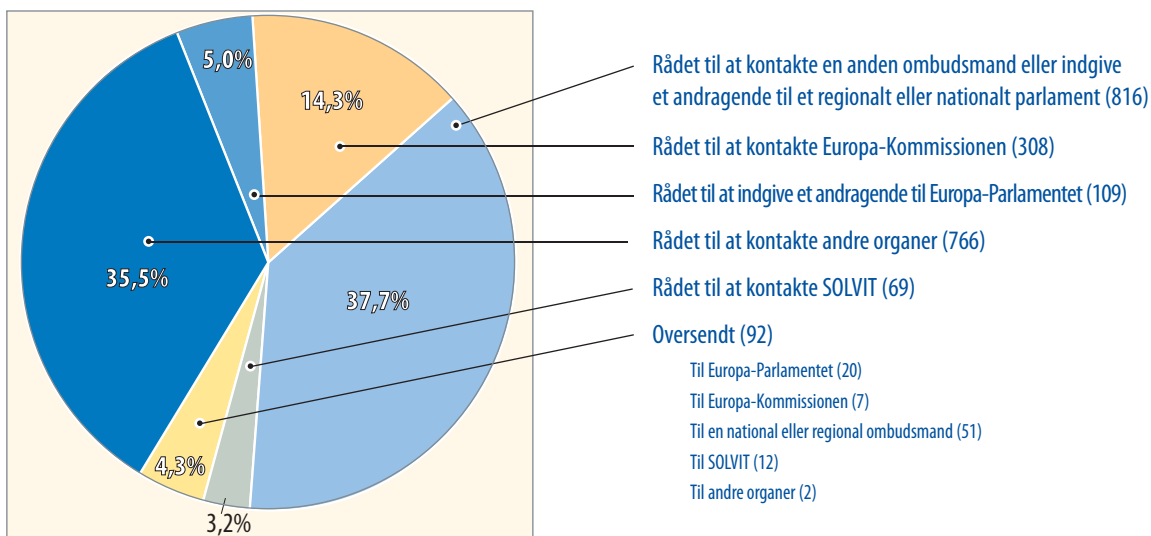
Klager, der ikke kunne antages til behandling





2 OVERSENDTE SAGER OG RÅDGIVNING

(I nogle sager er der givet flere råd)

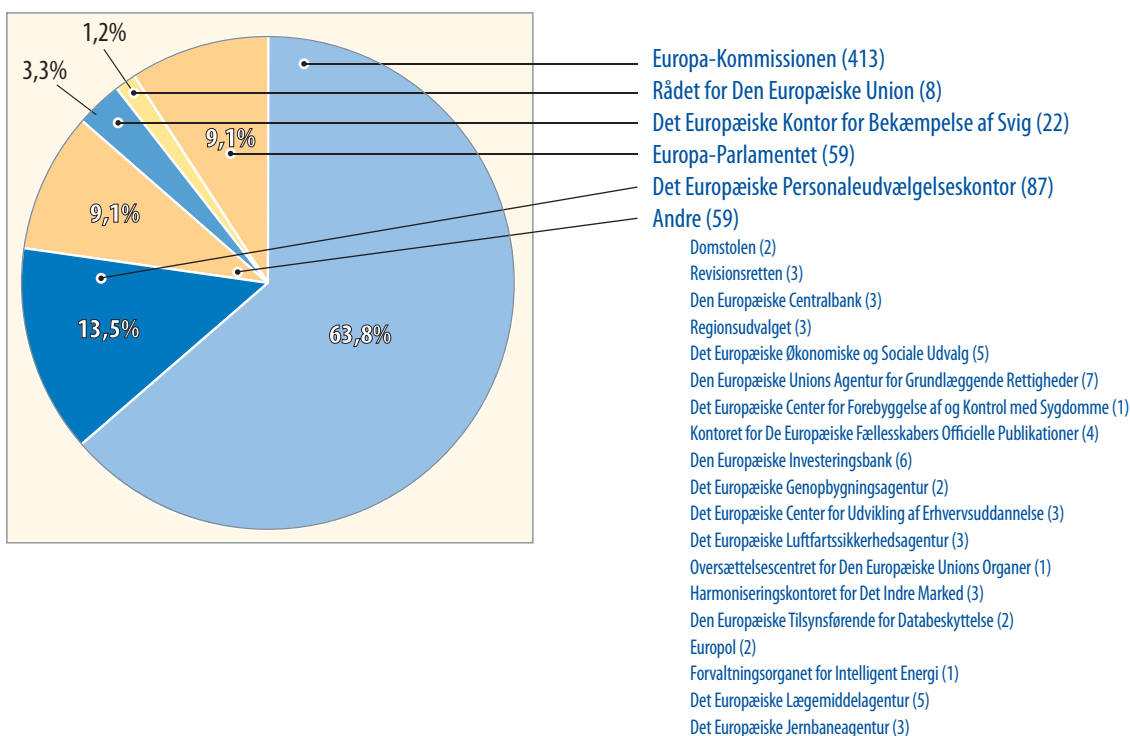


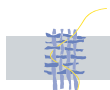
3 UNDERSØGELSER I 2007..... 641

I 2007 foretog Den Europæiske Ombudsmand 641 undersøgelser, hvoraf 309 blev indledt i 2007 (heraf seks på eget initiativ), mens 332 undersøgelser ikke var afsluttet pr. 31.12.2006 (heraf ni på eget initiativ).

3.1 UNDERSØGTE INSTITUTIONER OG ORGANER

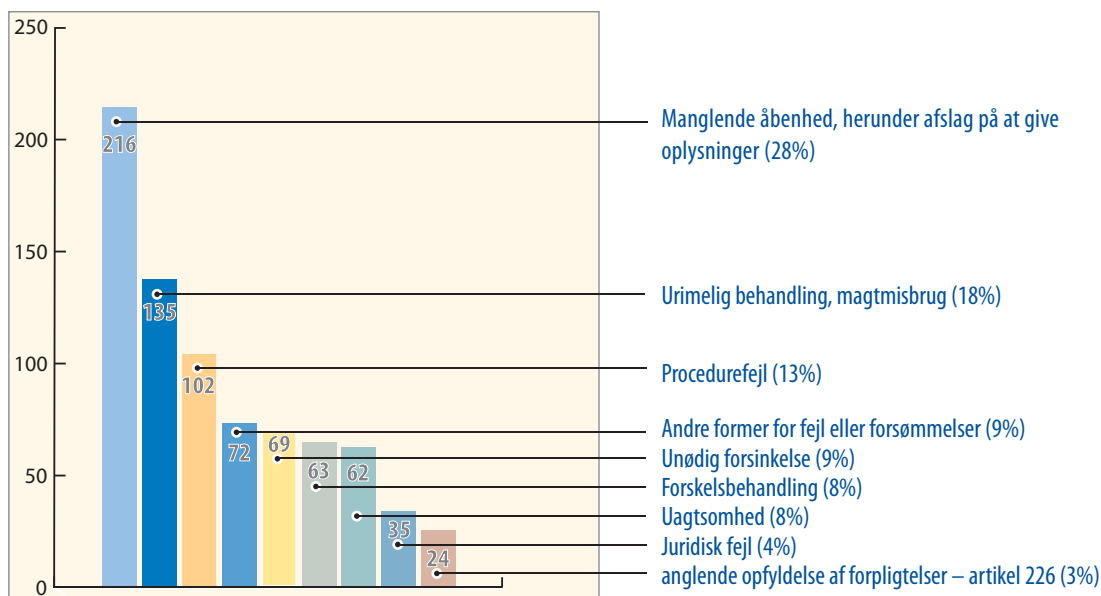
(I nogle sager er to eller flere institutioner eller organer berørt af undersøgelsen)





3.2 TYPER PÅSTÅEDE FEJL ELLER FORSØMMELSER

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

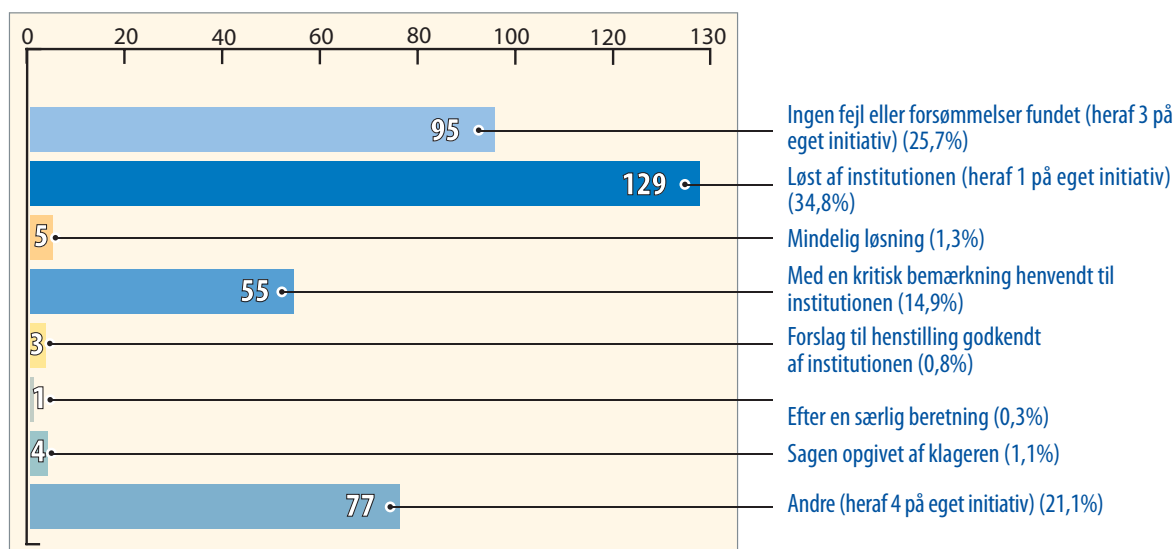


3.3 FORSLAG TIL MINDELIGE LØSNINGER, FORSLAG TIL HENSTILLINGER OG SÆRLIGE BERETNINGER I 2007

– forslag til mindelige løsninger	30
– forslag til henstillinger	8
– særlige beretninger	1

3.4 AFSLUTTEDE UNDERSØGELSER..... 348²

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



² Heraf syv undersøgelser på Ombudsmandens eget initiativ.



4 BAGGRUNDEN FOR KLAGER REGISTRERET I 2007

4.1 KLAGEKILDE

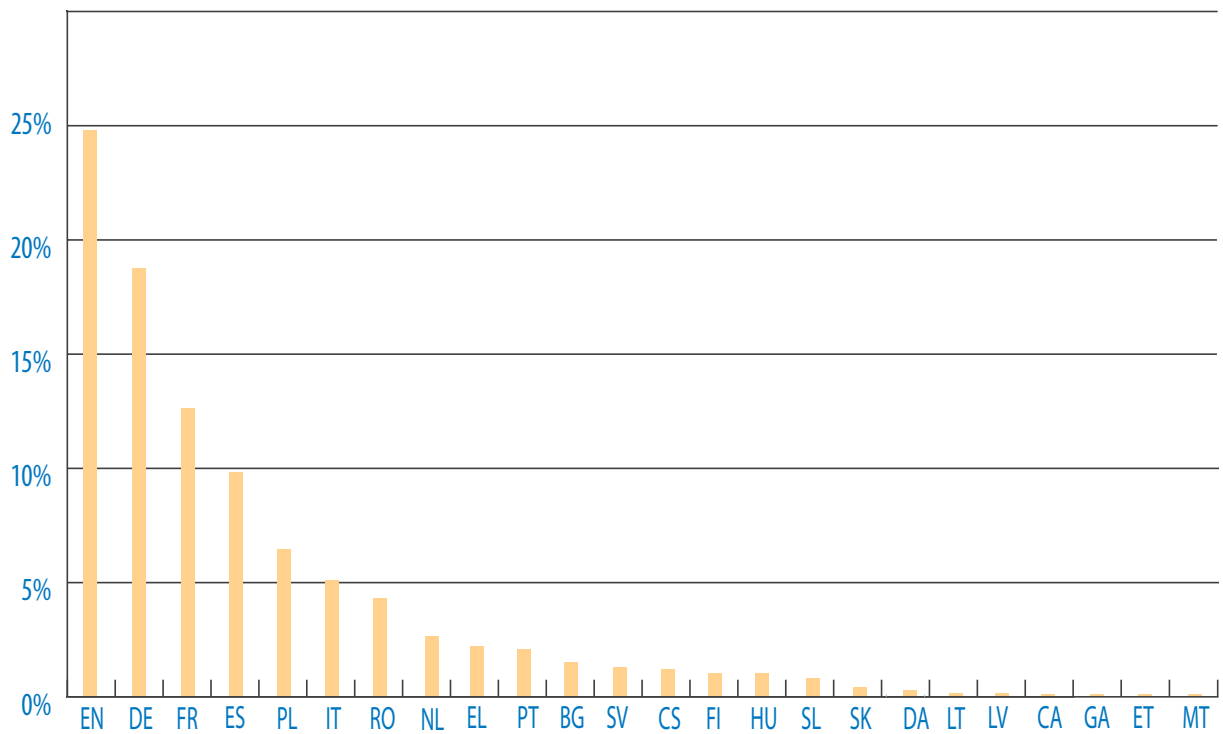


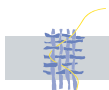
Virksomheder og foreninger
4,8 % (155)



Enkeltpersoner
95,2 % (3 056)

4.2 KLAGERENS SPROG





4.3

KLAGERNES GEOGRAFISKE OPRINDELSE

Land	Antal klager	% af klager	% af befolkningen i EU	Frekvens ¹
Luxembourg	44	1,4	0,1	13,6
Malta	26	0,8	0,1	10,0
Cypern	46	1,4	0,2	8,9
Slovenien	39	1,2	0,4	3,0
Belgien	182	5,7	2,1	2,6
Bulgarien	91	2,8	1,6	1,8
Finland	62	1,9	1,1	1,8
Irland	43	1,3	0,9	1,5
Grækenland	106	3,3	2,3	1,5
Østrig	75	2,3	1,7	1,4
Portugal	91	2,8	2,1	1,3
Spanien	351	10,9	9,0	1,2
Rumænien	162	5,0	4,4	1,2
Sverige	61	1,9	1,8	1,0
Ungarn	67	2,1	2,0	1,0
Tyskland	507	15,8	16,6	1,0
Den Tjekkiske Republik	59	1,8	2,1	0,9
Polen	214	6,7	7,7	0,9
Slovakiet	27	0,8	1,1	0,8
Nederlandene	74	2,3	3,3	0,7
Frankrig	251	7,8	12,8	0,6
Litauen	12	0,4	0,7	0,5
Letland	8	0,2	0,5	0,5
Danmark	18	0,6	1,1	0,5
Italien	182	5,7	11,9	0,5
Estland	4	0,1	0,3	0,5
Det Forenede Kongerige	156	4,9	12,3	0,4
Andre	200	6,2		
Ukendt	53	1,7		

¹ 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
CS 30403
F-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

WEBSTED

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

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



www.ombudsman.europa.eu