

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

## Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

## ■ Oversigt

# Den Europæiske Ombudsmand

# 2009

**V**ELKOMMEN til Ombudsmandens »Oversigt for 2009«. I denne publikation gennemgås de vigtigste resultater, som klagerne har opnået i det forgangne år, og der ses nærmere på de væsentligste udfordringer og muligheder, som institutionen står over for.

### **Et vigtigt år for ombudsmænd**

Ombudsmandsinstitutionen havde 200-årsjubilæum i 2009, og kolleger fra hele verden fejrede denne begivenhed i Stockholm i juni. Med hensyn til Den Europæiske Ombudsmand var det begyndelsen til vort femtende arbejdsår. Det markerede også afslutningen på mit første fulde mandat som Ombudsmand. Europa-Parlamentets beslutning den 20. januar i år om at forlænge mit mandat i endnu en periode er efter min opfattelse en anerkendelse af det arbejde, som dette kontor har udført, og opmuntrer os til fortsat at stræbe efter en mere åben, ansvarlig, serviceminded og borgercentreret EU-forvaltning.

Det er en spændende tid at lede denne institution i. Et af Ombudsmandens vigtigste indsatsområder i de kommende fem år vil være at bidrage til at sikre, at EU giver borgerne de fordele, der er stillet dem i udsigt i Lissabon-traktaten. I denne forbindelse vil jeg navnlig fremme den grundlæggende ret til god forvaltning, der er fastsat i EU's charter om grundlæggende rettigheder. I betragtning af det store antal undersøgelser, som jeg hvert år gennemfører vedrørende manglende gennemsigtighed (36 % af undersøgelserne i 2009), vil jeg også fortsat fastholde den grundlæggende ret til aktindsigt i dokumenter. Og for at give borgerne bedst mulighed for at klage vil jeg sikre, at de både har kendskab til og udnytter deres ret til at henvende sig til Ombudsmanden og indgive andragender til Parlamentet.



**Den Europæiske Ombudsmand** undersøger klager over fejl eller forsømmelser i EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer. Alle, der er statsborgere eller bosiddende i EU, samt virksomheder og organisationer i en medlemsstat kan indgive klage til Ombudsmanden. Ombudsmanden tilbyder et hurtigt, fleksibelt og gratis værktøj til løsning af problemer i forhold til EU's forvaltning.

Yderligere oplysninger på de 23 officielle EU-sprog kan hentes på <http://www.ombudsman.europa.eu>, hvor du også finder denne oversigt, de sager, der er nævnt i denne publikation, samt årsberetningen for 2009 i sin fulde ordlyd (findes på engelsk fra april 2010 og på alle de officielle sprog fra juli 2010).

### **Et godt år med hensyn til resultater**

Et andet af Ombudsmandens indsatsområder vil være at styrke servicekulturen i EU's forvaltning. Det fremgår af deres reaktioner i forbindelse med mine undersøgelser, at Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer allerede udviser en høj standard med hensyn til god forvaltningsskik. I over halvdelen af de sager, der blev afsluttet i 2009 (56 %), accepterede den berørte institution en mindelig løsning eller afsluttede sagen. Det tilsvarende tal for 2008 var 36 %. I alt ni nøglesager, som er præsenteret nærmere på de følgende sider, tjener som eksempler på bedste praksis i relation til, hvordan man hensigtsmæssigt kan reagere på klager.

Der blev indledt fire undersøgelser på eget initiativ vedrørende systemiske problemstillinger i Europa-Kommissionen, såsom rettidigheden af betalinger og aktindsigt i dokumenter i overtrædelsessager. Ombudsmanden behandlede også en række sager vedrørende vigtige principielle spørgsmål, f.eks. behovet for at dokumentere relevante møder og undersøgelser behørigt. Disse sager er også opsummeret i næste afsnit.

Selv om Ombudsmanden kun var nødt til at fremsætte kritiske bemærkninger til institutionerne i 35 sager, sammenlignet med 44 i 2008 og 55 i 2007, er der stadig mulighed for yderligere forbedringer. Med henblik herpå vil jeg fortsat følge op på institutionernes reaktioner på kritiske og yderligere bemærkninger ved at offentliggøre en årlig undersøgelse på mit websted.

Det er omdrejningspunktet for alle Ombudsmandens handlinger at forbedre kvaliteten i forvaltningen til fordel for borgerne. Med hensyn til mit eget kontors arbejde glæder det mig at kunne meddele, at den tid, det har taget at afslutte undersøgelser, er faldet fra et gennemsnit på 13 måneder i 2008 til ni måneder i 2009. Vi tilstræber en yderligere reduktion af den tid, det tager at opnå resultater gennem undersøgelser.

### **Et travlt år på kommunikationsfronten**

2009 begyndte med lanceringen af Ombudsmandens nye websted, der indeholder en interaktiv vejledning som en hjælp til at finde frem til, hvilket organ det er mest hensigtsmæssigt at henvende sig til med klager. Vejledningen har været en stor succes og yder rådgivning til over 26 000 personer i løbet af året. Antallet af klager til vort kontor faldt fra 3 406 i 2008 til 3 098 i 2009, da flere begyndte at finde den rigtige adresse første gang.

Dette er en kilde til stor opmuntring for mig. For at sikre dette yderligere øgede vi i løbet af året samarbejdet med andre informations- og problemløsningsnetværk, såsom Europe Direct og SOLVIT.

Vi intensiverede vor indsats for at få kontakt til potentielle klager ved at tilrettelægge en række arrangementer med ngo'er, interessegrupper, virksomheder og tænketanke. Denne indsats medførte en stigning i antallet af undersøgelser, der blev indledt, fra 293 til 335, på grundlag af modtagne klager. Af det samlede antal klager som gav anledning til en undersøgelse, var 16 % forelagt af virksomheder og foreninger, og 84 % af enkeltpersoner.

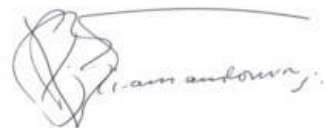
I næsten 80 % af de registrerede sager var vi i stand til at hjælpe klagerne ved enten at indlede en undersøgelse, oversende sagen til et kompetent organ eller rådgive om, hvor de skulle henvende sig. I over 55 % af sagerne havde et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd kompetence, hvilket bekræfter behovet for yderligere at styrke samarbejdet mellem de europæiske, nationale og regionale ombudsmænd og udvalg for andragender i netværket.

En sidste vigtig udvikling i 2009 var vedtagelsen af en missionsbeskrivelse for institutionen. Den har følgende ordlyd:

*Den Europæiske Ombudsmand søger at opnå rimelige resultater i forbindelse med klager over Den Europæiske Unions institutioner, tilskynder til gennemsigtighed og fremmer en servicekultur i forvaltningen. Han tilstræber at opbygge tillid gennem dialog mellem borgerne og Den Europæiske Union og fremme de højeste adfærdsstandarder i Unionens institutioner.*

Jeg glæder mig til sammen med min medarbejderstab at gøre en ihærdig indsats for at nå disse mål i de kommende år.

Strasbourg, den 31. januar 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

## Eksempler på behandlede sager i 2009

**N**EDENFOR anføres en række eksempler på undersøgelser gennemført af Ombudsmanden. Disse dækker de vigtigste typer af klager og omfatter alle de nøglesager, der blev identificeret i 2009.

## Institutionelle spørgsmål og politikspørgsmål

Ombudsmanden kritiserede Kommissionen for ikke at have udarbejdet et behørigt referat af et møde under en antitrustundersøgelse, selv om mødet havde direkte relation til undersøgelsen. Dette var foranlediget af en klage fra microprocessorproducenten Intel (1935/2008/FOR).

Den Europæiske Investeringsbank indvilligede i at forbedre den måde, hvorpå den dokumenterer gennemgange af vurderinger af virkningen på miljøet, efter at Ombudsmanden havde fundet mangler

i dens procedure. Dette vedrørte dens beslutning om at medfinansiere højhastighedstogprojektet, der skal forbinde Madrid og den franske grænse (244/2006/(BM))JA).

Kommissionen erkendte, at det ville have været bedre ikke at tillade to højtstående tjenestemænd, som arbejdede med antidumpingsager, at modtage VIP-rugbybilletter fra en leverandør af sportstøj. En ngo gjorde gældende, at dette kunne have medført en interessekonflikt (1341/2008/MHZ).

## Mangel på gennemsigthed

→→→ Det **Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig** indvilligede i at offentliggøre en omfattende liste over dokumenter efter høring af de relevante retslige myndigheder i de pågældende medlemsstater. To belgiske virksomheder havde anmodet om dokumenterne (forenede sager 723/2005/OV og 790/2005/OV).

→→→ Det **Europæiske Personaleudvælgelseskontor** (EPSO) indvilligede i at indrømme alle kandidater, og ikke kun kandidater, der ikke have bestået prøverne, ret til aktindsigt i deres karakterer. Dette var foranlediget af en klage over, at beståede kandidater ikke kunne få oplysning om, hvilke karakterer de havde opnået (2346/2007/JMA).

## Kontraktlige tvister og problemer med udbud

→→→ **Kommissionen** indvilligede i at undersøge, om den med tilbagevirkende kraft kunne tillade anvendelse af underentreprise med henblik på at frafalde et krav om tilbagesøgning af næsten 500 000 EUR. Ombudsmanden opfordrede Kommissionen til at tage sin holdning op til fornyet overvejelse, da klageren havde gennemført de tre pågældende projekter med et vellykket resultat (2119/2007/ELB).

→→→ **Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle Medier og Kultur** undskyldte i en sag vedrørende afvisningen af en tilskudsansøgning og meddelte, at det havde taget skridt til at løse de identificerede problemer. Det indvilligede også i at revurdere ansøgningen (1537/2008/(TJ)GG).

## Overtrædelsesklager

→→→ Ombudsmanden roste **Kommissionen** for dens støtte til en tysk statsborger i en sag vedrørende luftpassagerers rettigheder. Kommissionen havde aktivt fulgt klagerens sag op og kontaktet de pågældende franske myndigheder for at sikre, at de relevante regler blev anvendt korrekt (2980/2008/GG).

→→→ **Kommissionen** genåbnede en overtrædelsesprocedure for at undersøge, hvorvidt deponeeringsanlægget ved Malagrotta, i nærheden af Rom, var blevet bragt i overensstemmelse med det relevante direktiv. Dette var foranlediget af en undersøgelse foretaget af Ombudsmanden (791/2005/(IP)FOR).

## Ansættelsesspørgsmål

→→→ **Forvaltningsorganet for Konkurrenceevne og Innovation** undskyldte og gav yderligere redegørelser til en ikke-bestået kandidat og bekræftede samtidig, at det ville identificere foranstaltninger, der kan skabe større opmærksomhed hos organets tjenestemænd om gældende administrative standarder (1562/2008/BB).

→→→ **Forvaltningsorganet for Det Europæiske Forskningsråd** indvilligede i at indbyde klageren til en samtale og bekræftede, at det fremover ville give afviste ansøgere tilstrækkelige oplysninger om eventuelle klagemuligheder (2003/2008/TS).

## Fairness

→→→ **Kommissionen** indvilligede i at indstille en inddrivelsesprocedure, idet den medgav, at tilbagebetalingen ville sætte klageren i en meget vanske-

lig økonomisk situation. Ombudsmanden roste Kommissionen for at vise, at den kunne vise sig forstående i vanskelige personlige situationer (1908/2007/JF).

## Hvor mange klager og undersøgelser?

**O**MBUDSMANDEN registrerede 3 098 klager i 2009 (sammenlignet med 3 406 i 2008) og indledte 339 undersøgelser (sammenlignet med 296 i 2008). Han afsluttede 318 undersøgelser i årets løb (355 i 2008). I alt behandlede Ombudsmanden næsten 5 000 klager og henvendelser om oplysninger.

## Hvilke foranstaltninger har Ombudsmanden truffet?

I næsten 80 % af de behandlede sager (2 423) 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.

**BEMÆRK** I nogle sager blev der givet mere end én slags rådgivning til en klager. Derfor udgør summen af disse tal over 100 %.

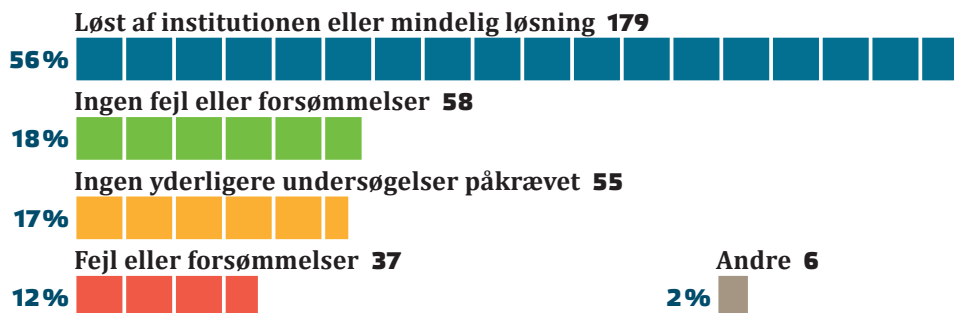
Med hensyn til oversendelse af sager og rådgivning blev 53 % af klagerne henvist til et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd, dvs. en national eller regional ombudsmand i medlemsstaterne, eller til Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender. I alt 18 % blev henvist til Europa-Kommissionen, mens 45 % blev opfordret til at henvende sig til andre organer, herunder SOLVIT, der beskæftiger sig med problemer, der skyldes, at offentlige myndigheder ikke anvender lovgivningen om det indre marked korrekt.

## Hvad kommer der ud af de gennemførte undersøgelser?

I 179 af de sager, som afsluttedes i 2009, blev der opnået et positivt resultat, idet den berørte institution accepterede en mindelig løsning eller løste sagen. Der blev ikke fundet fejl eller forsømmelser i 58 sager. Ombudsmanden fremsatte yderligere bemærkninger for at medvirke til at forbedre fremtidige resultater i 28 sager. Der blev fundet fejl eller forsømmelser i 37 sager: To af dem førte til forslag til henstillinger, der blev accepteret af institutionen, mens 35 sager blev afsluttet med kritiske bemærkninger.

 = 10 sager

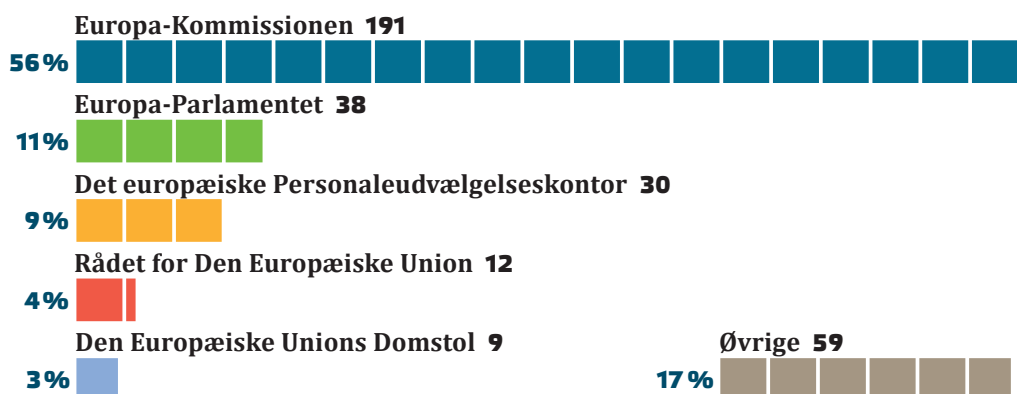
BEMÆRK I nogle sager blev undersøgelserne afsluttet af to eller flere årsager. Derfor udgør summen af disse tal over 100 %.



## Hvilke institutioner, organer, kontorer eller agenturer vedrørte de gennemførte undersøgelser?

De fleste af de undersøgelser, der blev indledt i 2009, vedrørte Europa-Kommissionen (56 %). Da 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. Det er imidlertid værd at bemærke, at mens det absolutte antal undersøgelser, der blev indledt vedrørende Kommissionen, faldt med fire i 2009, steg antallet af undersøgelser, der blev indledt vedrørende Parlamentet, EPSO, Rådet og Den Europæiske Unions Domstol (med henholdsvis ti, ti, to og seks undersøgelser). Med hensyn til Domstolen er det vigtigt at nævne, at Ombudsmanden kun kan indlede undersøgelser, der ikke vedrører dens udøvelse af domstolsfunktioner.

 = 10 sager

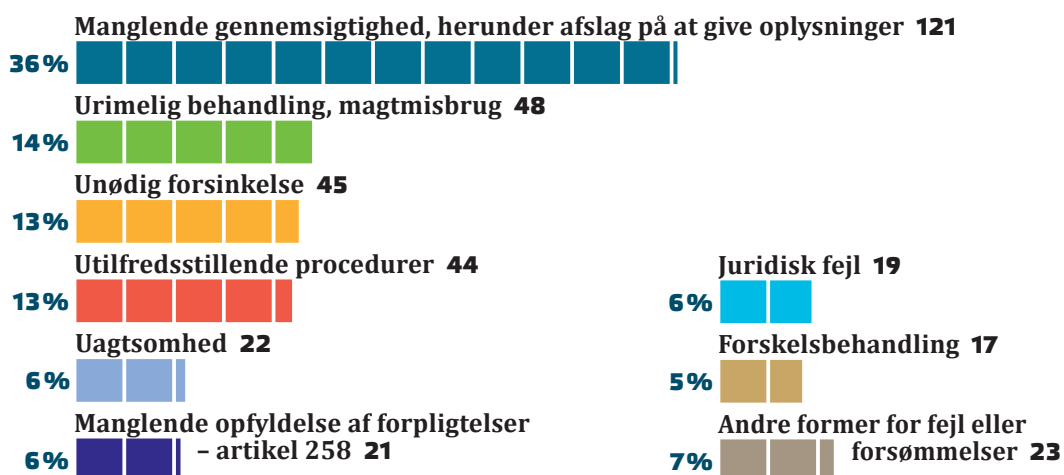


## Hvilke former for fejl eller forsømmelser vedrørte undersøgelserne?

Fejl eller forsømmelser sker, såfremt en institution undlader at handle i overensstemmelse med lovgivningen, undlader at respektere principper for god forvaltning eller krænker grundlæggende rettigheder. Den hyppigst forekommende påstand om fejl eller forsømmelser, som Ombudsmanden så nærmere på i 2009, drejede sig om manglende gennemsigthed (i 36 % af de indledte undersøgelser).

 = 10 sager

BEMÆRK I nogle sager blev to eller flere former for fejl eller forsømmelser omfattet af samme undersøgelse. Derfor udgør summen af disse tal over 100 %.

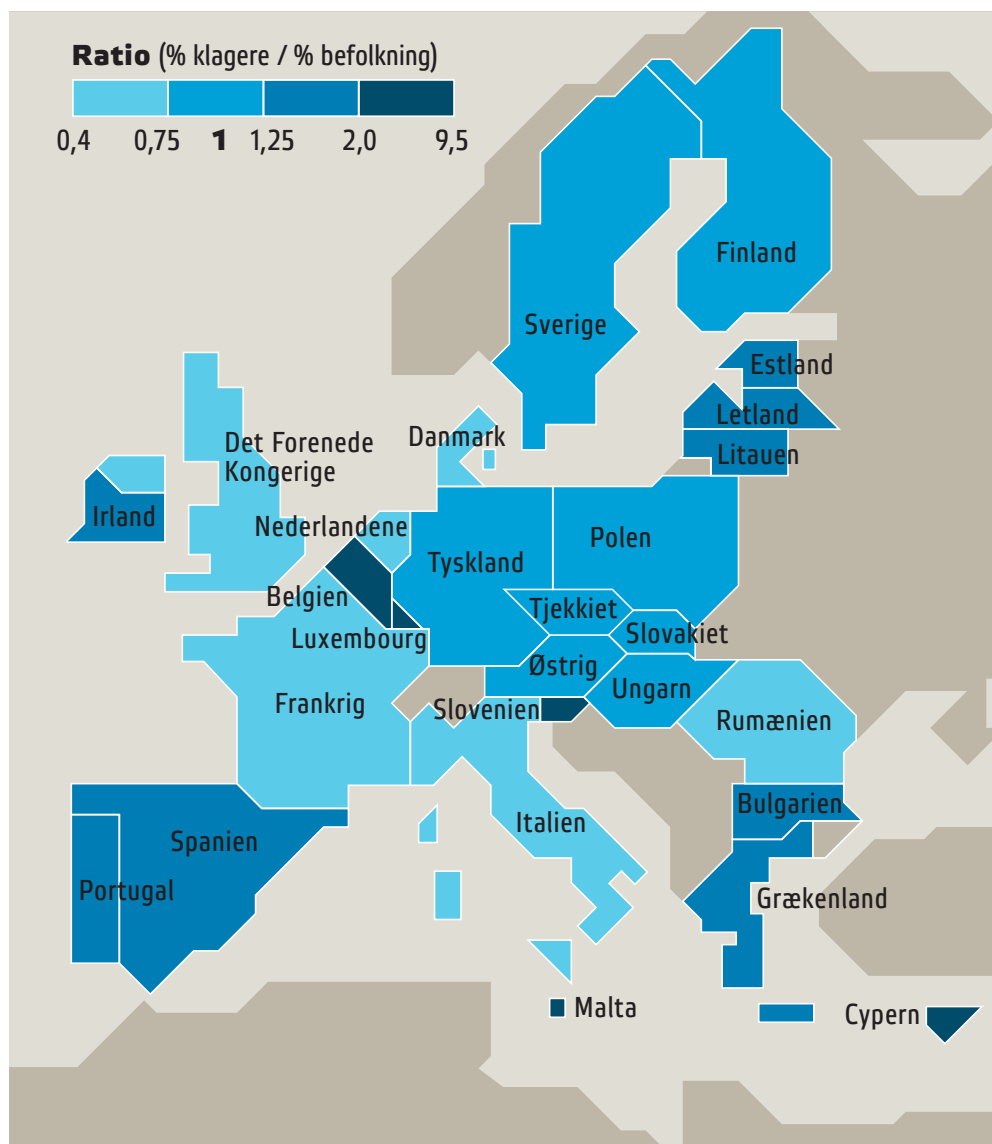


## Klager fra hvem?

BEMÆRK Forholdstallet er beregnet ved at dividere procentsatsen af det samlede antal klager fra hver enkelt medlemsstat med procentsatsen for den samlede EU-befolkning. Hvis tallet er større end 1, betyder det, at der kom flere klager fra det pågældende land til Ombudsmanden, end hvad der kunne forventes ud fra befolkningens størrelse.

Land	Sager
Tyskland	<b>413</b>
Spanien	<b>389</b>
Polen	<b>235</b>
Frankrig	<b>235</b>
Belgien	<b>207</b>
Italien	<b>183</b>
Det Forenede Kongerige	<b>176</b>
Portugal	<b>102</b>
Grækenland	<b>91</b>
Rumænien	<b>81</b>
Bulgarien	<b>77</b>
Østrig	<b>62</b>
Tjekkiet	<b>59</b>
Nederlandene	<b>59</b>
Ungarn	<b>55</b>
Finland	<b>42</b>
Sverige	<b>42</b>
Irland	<b>40</b>
Litauen	<b>30</b>
Luxembourg	<b>29</b>
Slovenien	<b>29</b>
Slovakiet	<b>27</b>
Malta	<b>25</b>
Cypern	<b>24</b>
Danmark	<b>23</b>
Letland	<b>20</b>
Estland	<b>17</b>
Andre	<b>157</b>
Ukendt	<b>169</b>

Kortet nedenfor viser, hvor stor sandsynligheden er for klager fra personer i de enkelte medlemsstater til Den Europæiske Ombudsmand. Den er baseret på antallet af klager fra hver enkelt medlemsstat i forhold til dens befolkningsstørrelse. Det absolutte antal klager pr. medlemsstat anføres ligeledes.



## Europæisk Ombudsmand

1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
FRANKRIG  
Tlf. +33 3 88 17 23 13  
Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Den Europæiske Union, 2010

Gengivelse til undervisnings- eller anden ikkekommerciel brug er tilladt, såfremt kilden angives.

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Trykt på CyclusPrint finpapir fremstillet udelukkende af genbrugsfibre.

QK-AD-10-001-DA-D · ISSN 1831-354X



Publikationskontoret