



Europæisk  
Ombudsmand

# Oversigt **2010**

## Kære læser

Velkommen til Ombudsmandens *Oversigt for 2010*. I denne publikation gennemgås de vigtigste resultater, som klagerne har opnået i det forgangne år, og de væsentligste udfordringer og muligheder, som institutionen står over for, skitseres.

### Femten år med Den Europæiske Ombudsmand

Dette års *oversigt* afspejler institutionens nye visuelle identitet, der blev lanceret på vores institutions 15-års fødselsdag den 27. september 2010. Jeg er overbevist om, at vores nye visuelle identitet vil medvirke til at skabe et billede af en institution, der er tilgængelig, fair og borgercentreret. Samtidig med, at vi fejrede vores fødselsdag, blev der lanceret en strategi for Ombudsmandens mandat for 2009-2014. I strategien skitseres en række målsætninger og prioriteter, der har til formål at nå Ombudsmandens overordnede mål, nemlig for det første at sikre, at EU-borgerne kan nyde deres rettigheder fuldt ud, og for det andet at forbedre EU-forvaltningens kvalitet. Den findes på 23 sprog på vores websted.



© Den Europæiske Union

### Resultater for klagerne i 2010

I løbet af 2010 gjorde vi gode fremskridt i retning af at nå disse mål. I over halvdelen af de sager, der blev afsluttet, accepterede den berørte institution en mindelig løsning eller afsluttede sagen, mens yderligere syv sager blev afsluttet, da institutionen accepterede et udkast til henstilling. Ti nøglesager, hvorfor der er redegjort på de følgende sider, tjener som eksempler på bedste praksis i relation til, hvordan man kan reagere på klager. Jeg vil især gerne rose institutionerne som helhed for deres bestræbelser på at sikre, at man generelt i hele forvaltningen drager lære af klagebehandlingen. Et godt eksempel herpå i 2010 er Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA). Ved at tage det store politiske skridt til at vedtage og offentliggøre en ny politik for aktindsigt gav EMA yderligere effekt til to henstillinger, som jeg fremsatte til det.

Jeg forelagde en særberetning for Europa-Parlamentet i 2010 om Europa-Kommissionens manglende evne til oprigtigt og i god tro at samarbejde med Ombudsmanden om behandlingen af den pågældende sag. På den positive side var det kun nødvendigt at fremsætte kritiske bemærkninger i 33 sager sammenlignet med 35 i 2009 og 44 i 2008. Jeg vil fortsat offentliggøre en årlig undersøgelse af institutionernes opfølgning af kritiske og yderligere bemærkninger for bedre at overvåge, om de i højere grad tilslutter sig principperne for god forvaltningsskik.



Mere end 19 000 mennesker benyttede den interaktive vejledning på vores websted for at få rådgivning om den mest hensigtsmæssige klageadgang. Samtidig med at flere enkeltpersoner fandt den rette adresse, modtog vi 409 færre klager, som ligger uden for mandatet. Som følge heraf faldt det samlede antal klager fra 3 098 i 2009 til 2 667 i 2010. I over 70 % af tilfældene kunne vi hjælpe klageren ved at indlede en undersøgelse, oversende sagen til en anden instans eller yde rådgivning. I over 50 % af sagerne havde et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd kompetence, hvilket igen viste værdien af vores samarbejde på dette niveau. Vi lancerede også en ny visuel identitet for netværket i 2010 for at øge bevidstheden om den store service, som de nationale og regionale ombudsmænd yder borgerne.

### Lissabontraktaten – et år efter

Ved mit genvalg til ombudsmand i januar 2010 udtalte jeg, at en af mine vigtigste prioriteter ville være at bidrage til at sikre, at EU giver borgerne de fordele, der er stillet dem i udsigt i Lissabontraktaten. I begyndelsen af 2010 svarede jeg på den offentlige høring om, hvordan det europæiske borgerinitiativ skulle fungere i praksis. Ombudsmanden fremmede også institutionernes anvendelse af EU's charter om grundlæggende rettigheder, navnlig gennem undersøgelse af spørgsmål såsom den grundlæggende ret til god forvaltning, som

indbefatter det vigtige princip om fairness, såvel som handicappedes grundlæggende rettigheder og den grundlæggende ret til aktindsigt. Med hensyn til sidstnævnte udgjorde gennemsnitsigheden igen i 2010 den største kategori for så vidt angår genstanden for undersøgelser, idet 33 % af alle undersøgelser vedrørte dette spørgsmål.

Ombudsmanden indledte 323 undersøgelser på grundlag af klager sammenlignet med 335 i 2009. Der blev indledt seks undersøgelser på eget initiativ vedrørende systemiske problemstillinger, som vedrørte Parlamentet, Rådet, Kommissionen og De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (EPSO). Jeg ser frem til at modtage konstruktive svar fra institutionerne i 2011 på de vigtige spørgsmål, som jeg har rejst i disse undersøgelser.

Strasbourg, den 31. januar 2011

P. Nikiforos Diamandouros

Den Europæiske Ombudsmand undersøger klager vedrørende fejl eller forsømmelser i EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer. Enhver EU-borger, enhver person med bopæl i EU eller en virksomhed eller organisation i en medlemsstat kan indgive en klage til Ombudsmanden. Ombudsmanden tilbyder en hurtig, fleksibel og gratis måde til løsning af problemer med EU's forvaltning. For at få yderligere oplysninger på de 23 officielle EU-sprog se <http://www.ombudsman.europa.eu>, hvor De også finder denne *oversigt*, de sager, der er nævnt i denne publikation, samt den fuldstændige *Årsberetning for 2010* – der er til rådighed på engelsk fra maj 2011 og på alle officielle sprog fra juli 2011.

# Eksempler på behandlede sager i 2010

Følgende sager dækker de vigtigste typer af klager, der blev behandlet i 2010, og omfatter alle årets nøglesager, som er fremhævet med blå skrift.

## Gennemsigtighed

Det Europæiske Lægemedielagentur (EMA) gav aktindsigt i dokumenter vedrørende to antifedmemidler og vedtog og offentliggjorde en ny politik, som sigter mod at give meget bredere adgang til de dokumenter, som det er i besiddelse af (**2560/2007/BEH**).

Som følge af en klage fra en journalist besluttede Parlamentet at give aktindsigt i dokumenter vedrørende finansiering af dets erhvervelse af visse bygninger i Bruxelles og gav supplerende oplysninger om den procedure, det havde fulgt for at sikre ekstern finansiering (**793/2007/BEH**).

Den Europæiske Investeringsbank (EIB) kontaktede de tadsjikiske myndigheder med henblik på at give aktindsigt i en rammeafgørelse, som en NGO havde anmodet om. De tadsjikiske myndigheder offentliggjorde aftalen, og EIB underrettede klageren den følgende dag (**2145/2009/RT**).

I en sag om dokumenter vedrørende opførelsen af en industrihavn i Granadilla i Spanien pointerede Ombudsmanden, at hvis medlemsstaterne anmoder Kommissionen om ikke at offentliggøre dokumenter, som den modtager fra dem, skal de anføre overbevisende argumenter baseret på EU's bestemmelser om gennemsigtighed. Ombudsmanden hilste Kommissionens beslutning om at offentliggøre sine egne interne dokumenter i denne sag velkommen (**355/2007/FOR**).

## Overtrædelsessager

Ombudsmanden kritiserede Kommissionen for ikke at have anført korrekte, klare og forståelige grunde til, at den havde udøvet sine skønsbeføjelser, da den afsluttede en overtrædelsessag mod Østrig vedrørende totalforbuddet mod at holde vilde dyr i cirkus (**3307/2006/JMA**).

## Kontrakter og udbud

Kommissionen betalte en tysk organisation 6 025 EUR plus 1 586 EUR i renter, efter at Ombudsmanden bad Kommissionen genoverveje klagerens påstand om, at den uberettiget havde nedsat den endelige betaling for projektet (**3249/2008/KM**).

## Handicappedes rettigheder

Kommissionen tildelte en handicappet tjenestemand en parkeringsplads for de sidste to år af hendes karriere. Tjenestemanden, der havde været udsat for en alvorlig ulykke, påstod, at Kommissionen ikke havde behandlet hendes ansøgning om pladsen på fair og ordentligt vis (**1226/2008/OV**).

I en sag om støtte til handicappede familiemedlemmer til Rådets tjenestemænd, som disse har forsørgerpligt over for, fandt Ombudsmanden, at Rådet fuldt ud havde gennemført de relevante vedtægtsmæssige rettigheder, truffet passende interne foranstaltninger til, at disse rettigheder kunne udøves, og vedtaget supplerende foranstaltninger, som gik ud over de rettigheder, der er fastsat i vedtægten (**129/2009/VL**).

## Ansættelse

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg indvilgede i at betale klageren 3 965 EUR som finansiell kompensation for de materielle udgifter, hun havde afholdt, efter at EØSU fejlagtigt havde meddelt hende, at hun var blevet udvalgt til ansættelse (**2924/2007/TS**).

## Fairness

Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle Medier og Kultur frafaldt sit krav om tilbagebetaling af 2 364 EUR og betalte klageren yderligere 2 722 EUR, efter at Ombudsmanden havde påpeget, at NGO'en havde begået en åbenlys fejl, da denne udfyldte skemaet til ansøgning om tilskuddet (**255/2009/JF**).

Kommissionen frafaldt sit krav om tilbagebetaling af det beløb, der var udbetalt til en hjælpeansat, efter at Ombudsmanden opfordrede den til at påtage sig ansvaret for de gentagne fejl, den havde begået. Klageren havde også henvist til sin vanskelige økonomiske situation (**906/2009/JF**).

## Institutionelle spørgsmål og politikspørgsmål

Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (EASA) undskyldte over for klageren og tog sine formelle advarsler op til fornyet overvejelse, efter at Ombudsmanden havde fastslået, at advarslen i betragtning af sagens omstændigheder var overdreven, urimelig og endda muligvis ulovlig. EASA oplyste endvidere Ombudsmanden om, at det overvejede at foreslå ændringer til den gældende lovgivning (**1182/2009/JF**).

## Hvor mange klager og undersøgelser?

Ombudsmanden registrerede 2 667 klager i 2010, hvoraf 744 lå inden for mandatet (sammenlignet med 3 098 klager i 2009, hvoraf 727 lå inden for mandatet). Han indledte 335 undersøgelser (sammenlignet med 339 i 2009) og afsluttede 326 undersøgelser i årets løb (318 i 2009). I alt behandlede Ombudsmanden over 3 700 klager og henvendelser om oplysninger.

### Hvilke foranstaltninger har Ombudsmanden truffet?

I over 70 % af de behandlede sager (1 997) var Ombudsmanden 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.

Med hensyn til oversendelse af sager og rådgivning blev 50 % 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 13 % blev henvist til Kommissionen, mens 43 % blev opfordret til at kontakte andre organer, herunder SOLVIT, der beskæftiger sig med problemer med et grænseoverskridende element, som skyldes, at de offentlige myndigheder i EU-medlemsstaterne ikke anvender EU-lovgivningen korrekt.

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

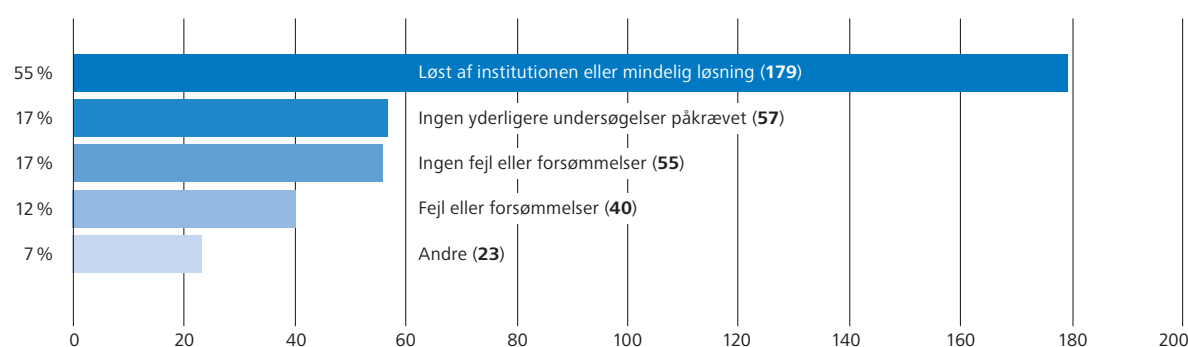
### Kilde til klager, der fører til afsluttede undersøgelser

Enkeltpersoner	78 % (254)
Virksomheder og organisationer	22 % (72)

### Hvad kommer der ud af de gennemførte undersøgelser?

I 179 af de sager, som blev afsluttet i 2010, blev der opnået et positivt resultat, idet den berørte institution accepterede en mindelig løsning eller afsluttede sagen. Der blev ikke fundet fejl eller forsømmelser i 55 sager. Der blev fundet fejl eller forsømmelser i 40 sager: institutionen accepterede et udkast til henstilling i syv af disse sager (sammenlignet med to i 2009), mens 33 sager blev afsluttet med kritiske bemærkninger, herunder én, der afstedkom en særberetning til Parlamentet. I 14 sager fremsatte ombudsmanden yderligere bemærkninger for at bidrage til at forbedre de fremtidige resultater.

### Resultater af afsluttede undersøgelser



Bemærk: I nogle sager blev undersøgelsen afsluttet af to eller flere årsager. Derfor udgør summen af disse tal over 100 %.

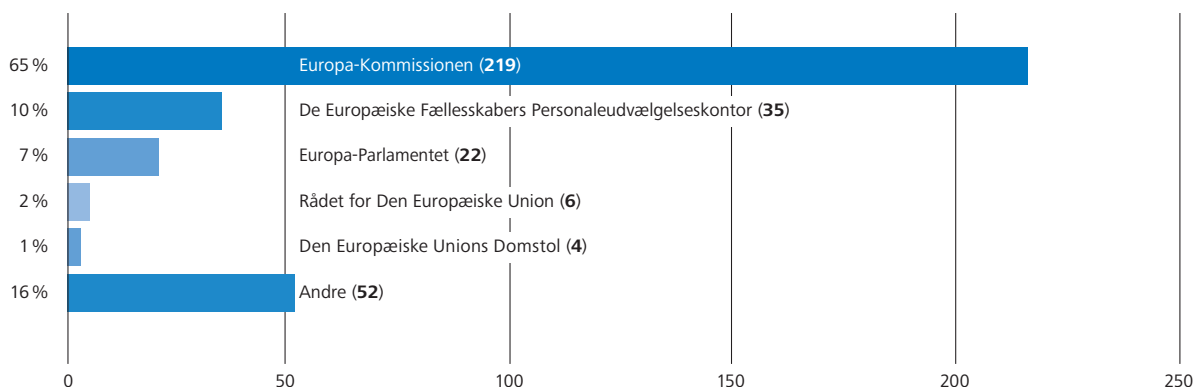
### Hvilke institutioner, organer, kontorer eller agenturer vedrørte undersøgelserne?

De fleste af de undersøgelser, der blev indledt i 2010, vedrørte Kommissionen (219 sager, svarende til 65 %). Det tilsvarende tal for 2009 var 191. 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. Derefter fulgte EPSO med 35 undersøgelser (30 i 2009). Antallet af undersøgelser, der blev indledt vedrørende Parlamentet, Rådet og EU-Domstolen, blev ca. halveret sammenlignet med 2009. Det er vigtigt at nævne, at Ombudsmanden kun kan indlede undersøgelser, der ikke vedrører Domstolens domstolsfunktioner.

### Hvilke former for fejl eller forsømmelser vedrørte undersøgelserne?

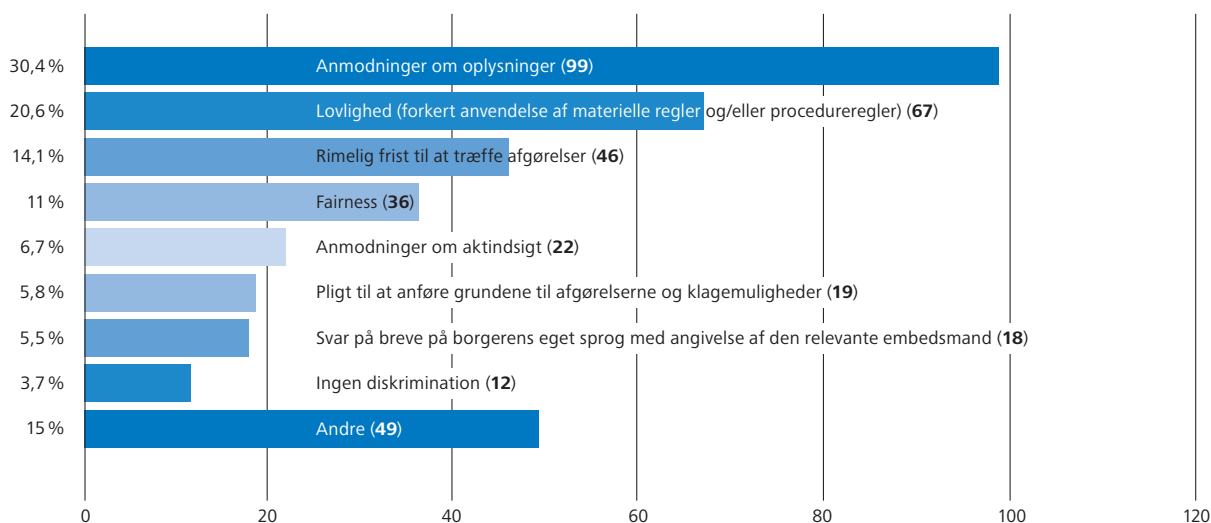
Fejl eller forsømmelser sker, såfremt en institution undlader at handle i overensstemmelse med lovgivningen, undlader at respektere principperne for god forvaltningsskik eller krænker grundlæggende rettigheder. De vigtigste former for fejl eller forsømmelser, som Ombudsmanden undersøgte i 2010, vedrørte (i) overtrædelser af princippet om lovlighed og fairness, (ii) manglende overholdelse af forpligtelser i forbindelse med anmodninger om oplysninger og fristerne for afgørelser.

#### Institutioner og organer, som er genstand for undersøgelser



Bemærk: To af de undersøgelser, der blev indledt i 2010, var undersøgelser på eget initiativ, som vedrørte mere end én institution. Derfor udgør summen af disse tal over 100 %.

#### Former for påståede fejl eller forsømmelser – (i) overtrædelser eller (ii) manglende overholdelse af forpligtelser i forbindelse med:



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?

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 hvert land i forhold til dets befolkningsstørrelse. Det absolutte antal klager pr. land anføres ligeledes.

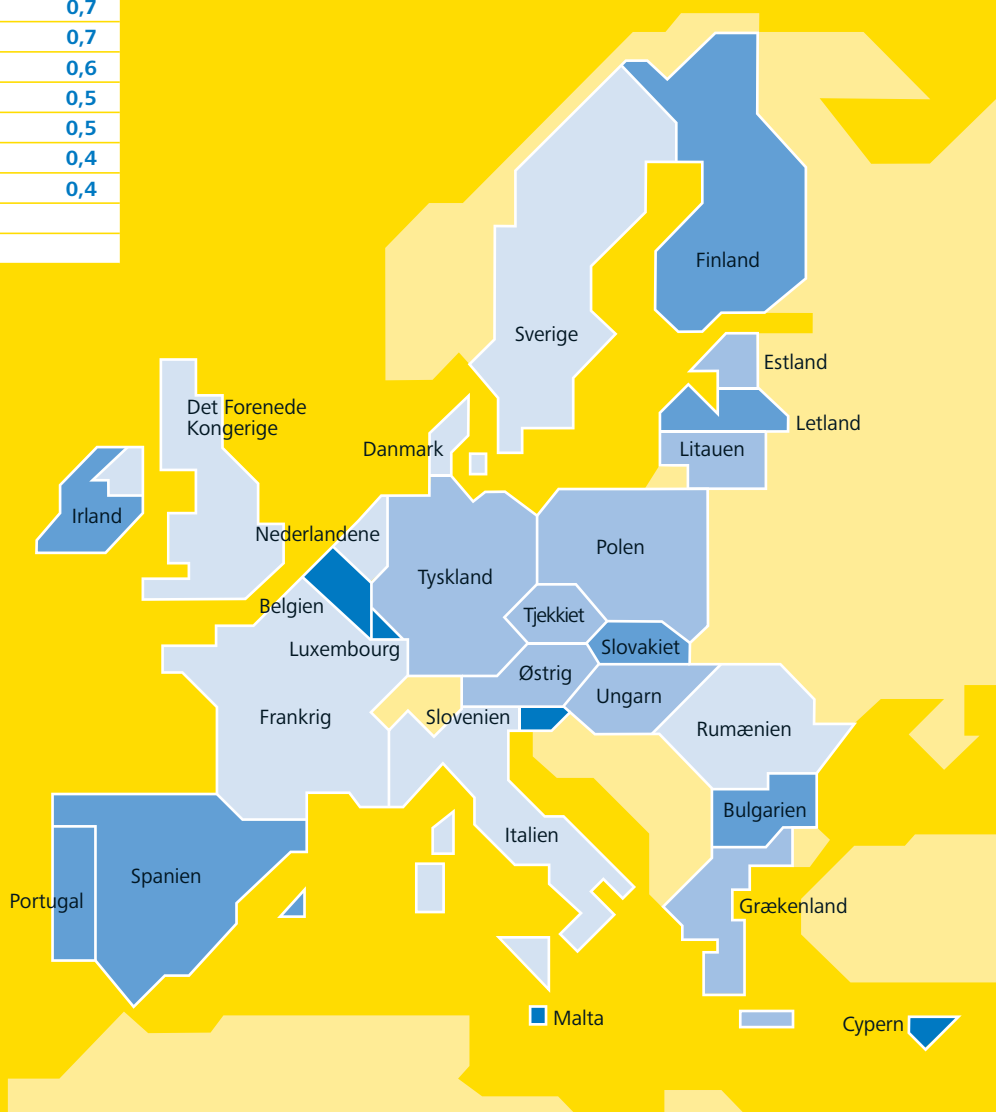
Land	Antal klager	Forholdstal
Luxembourg	34	12,7
Cypern	22	4,1
Belgien	207	3,7
Malta	9	3,4
Slovenien	34	3,2
Letland	21	1,6
Bulgarien	63	1,5
Slovakiet	43	1,5
Spanien	349	1,5
Irland	32	1,3
Finland	39	1,3
Portugal	71	1,3
Estland	9	1,1
Tjekkiet	63	1,1
Litauen	20	1,1
Grækenland	65	1,1
Østrig	48	1,1
Polen	214	1,0
Ungarn	51	1,0
Tyskland	375	0,8
Nederlandene	60	0,7
Sverige	32	0,7
Rumænien	73	0,6
Danmark	16	0,5
Frankrig	171	0,5
Italien	132	0,4
Det Forenede Kongerige	132	0,4
Andre	131	
Ukendt	151	

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.

Forholdstal (% klager / % befolkning)



0,4 0,75 1 1,25 2,0 13



En storskriftversion af denne publikation fås ved henvendelse til Den Europæiske Ombudsmands kontor.  
Vi vil også bestræbe os på at stille en lydversion til rådighed efter anmodning.

**Europæisk Ombudsmand**

1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13  
F. + 33 (0)3 88 17 90 62  
eo@ombudsman.europa.eu

Denne *oversigt* er offentliggjort på internettet på:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Den Europæiske Union, 2011

Gengivelse til undervisningsbrug eller anden ikke-kommerciel brug er tilladt, såfremt kilden angives.

Design og layout: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danmark, og EntenEller A/S, Valby, Danmark.

Sat med FrutigerNext og Palatino.

*Printed in Luxembourg*

ISBN 978-92-9212-277-5 . ISSN 1831-354X . doi:10.2869/36815 . QK-AD-11-001-DA-C



Publikationskontoret



**Blandede kilder**  
Produktgruppe fra  
velforvaltede skove og andre  
kontrollerede kilder

Cert no. EUR-COC-051203  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org)  
© 1996 Forest Stewardship Council