



**Beskrivelse af arbejdsopgaver** 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.



Den Europæiske  
Ombudsmand

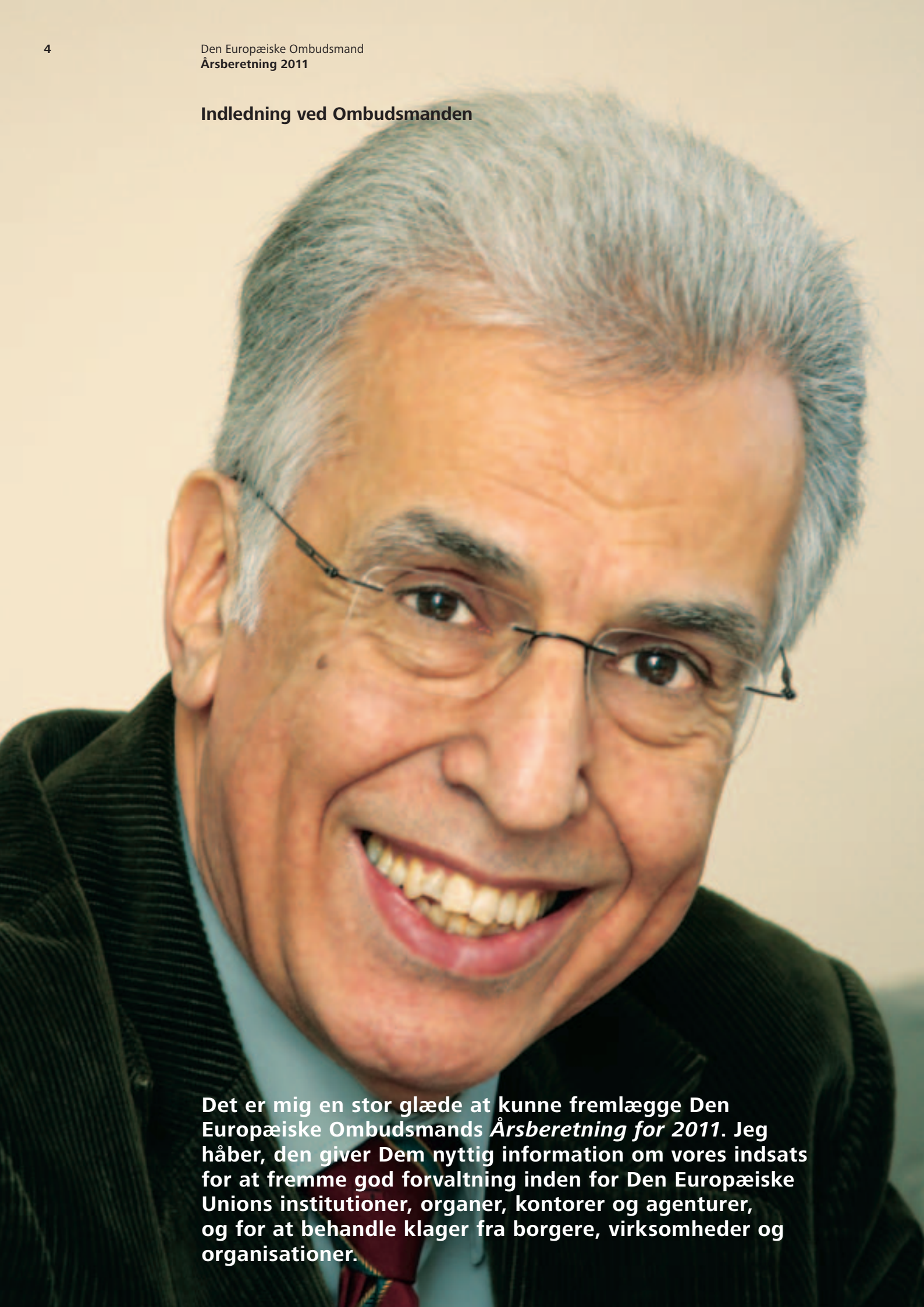
**Årsberetning  
2011**





## Indholdsfortegnelse

<b>Indledning ved Ombudsmanden</b>	<b>4</b>
<b>1 Klager og undersøgelser</b>	<b>11</b>
1.1 Ombudsmandens mandat og procedurer	12
1.2 Oversigt over undersøgte klager i 2011	19
1.3 Analyse af indledte undersøgelser	25
1.4 Resultaterne af Ombudsmandens undersøgelser	28
1.5 Nøglesager som eksempel på bedste praksis	35
1.6 Tematisk analyse af afsluttede undersøgelser	37
1.7 Oversendte sager og rådgivning	57
<b>2 Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter</b>	<b>61</b>
2.1 Forbindelser med EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer	62
2.2 Forbindelser med ombudsmænd og tilsvarende organer	65
2.3 Forbindelser med andre interessenter	69
<b>3 Ressourcer</b>	<b>75</b>
3.1 Personale	76
3.2 Budget	78
3.3 Anvendelse af ressourcer	79
<b>Hvordan kontakter man Den Europæiske Ombudsmand</b>	<b>80</b>

**Indledning ved Ombudsmanden**

Det er mig en stor glæde at kunne fremlægge Den Europæiske Ombudsmands *Årsberetning for 2011*. Jeg håber, den giver Dem nyttig information om vores indsats for at fremme god forvaltning inden for Den Europæiske Unions institutioner, organer, kontorer og agenturer, og for at behandle klager fra borgere, virksomheder og organisationer.



Beretningen indledes med denne oversigt, hvor jeg sætter spot på de vigtigste begivenheder i institutionen i 2011. Kapitel 1 gennemgår detaljeret Ombudsmandens arbejde med at behandle klager og gennemføre undersøgelser, og indeholder en redegørelse for Ombudsmandens mandat og procedurer. Kapitel 2 beskriver Ombudsmandens forbindelser med andre EU-institutioner, -organer, -kontorer og -agenturer,<sup>1</sup> med gruppen af nationale, regionale og lokale ombudsmænd i Europa, og med andre nøgleaktører. Endelig gøres der i kapitel 3 nærmere rede for Ombudsmandens personale og budget.

## Over 22 000 personer blev hjulpet direkte i 2011

Et af de overordnede mål for Den Europæiske Ombudsmands strategi for mandatet for 2009-2014<sup>2</sup> er at sikre, at Europas borgere fuldt ud drager fordel af deres rettigheder. 2011 var et succesrigt år i den henseende, og over 22 000 personer blev direkte hjulpet af Ombudsmanden. Det drejer sig bl.a. om borgere, der klagede til os (vi behandlede 2 510 klager det pågældende år), borgere der modtog et svar på deres anmodning om information (1 284), og borgere der fik vejledning gennem den interaktive guide på vores websted (18 274). Faldet i antallet af klager indgivet til Ombudsmanden for tredje år i træk afspejler yderligere vejledningens succes. Tallene er gået fra et toppunkt på 3 406 klager i 2008 til 2 510 i 2011, primært på grund af at færre personer klager til Ombudsmanden af den

forkerte årsag. De finder i stedet de rigtige klagemuligheder første gang.

Borgere, der blev hjulpet af Den Europæiske Ombudsmand i 2011	
Klager registreret i 2011	2 510
Vejledning givet via den interaktive vejledning på Ombudsmandens websted	18 274
Anmodninger om information besvaret af Ombudsmandens tjenestegrene	1 284

I de tilfælde, enkeltpersoner faktisk henvender sig til os, hvor de i virkeligheden skulle have rettet deres klage andetsteds, bestræber vi os på at vejlede dem eller oversende sagen. I over 65 % af de klager, vi behandlede i 2011, var vi i stand til at gøre borgernes rettigheder til virkelighed ved at indlede en undersøgelse af sagen, ved at henvise sagen til en kompetent myndighed, eller ved at rådgive klageren om, hvor han eller hun skulle henvende sig. Over 50 % af klagerne lå inden for mandatet for et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd<sup>3</sup>, mens lidt over halvdelen af disse (27 % af det samlede antal) lå inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat.

En særlig 2011-Eurobarometer-undersøgelse om borgernes rettigheder og EU-administrationens resultater<sup>4</sup> bekræftede den værdi, som borgerne tillægger deres grundlæggende ret til at klage til Den Europæiske Ombudsmand. Kun retten til at færdes og opholde sig frit i EU og den nye ret til god forvaltning, der er fastlagt i EU's europæiske

1. For overskuelighedens skyld anvender beretningen begrebet »institution« til at henvise til alle EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer.

2. Strategidokumentet findes på 23 sprog på Ombudsmandens websted på: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

3. Netværket består nu af over 90 kontorer i 32 europæiske lande. Det omfatter de nationale og regionale ombudsmænd og tilsvarende organer i EU's medlemsstater, EU-kandidatlandene, andre lande i EØS og/eller Schengenområdet, Den Europæiske Ombudsmand samt Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.

4. Til denne særlige Eurobarometer-undersøgelse, som Europa-Parlamentet og Ombudsmanden bestilte, gennemførte TNS Opinion & Social direkte interviews med 27 000 borgere i de 27 EU-medlemsstater i perioden mellem februar og marts 2011. Ombudsmandens sammenfatning af den særlige Eurobarometer-undersøgelse, den fuldstændige særlige Eurobarometer-undersøgelse, samt faktabladene for hver medlemsstat findes på: <http://www.ombudsman.europa.eu/da/press/statistics.faces>



## Indledning ved Ombudsmanden

charter om grundlæggende rettigheder, rangerede højere for borgerne i betydning. Besvarelserne styrker Ombudsmandens rolle som et afgørende bindeled mellem Europas borgere og EU's forvaltning.

### En indsats for borgerne og andre interessenter

Et flertal af de adspurgte i den særlige Eurobarometer-undersøgelse anførte, at Den Europæiske Ombudsmand bør informere borgerne om deres rettigheder og om, hvordan de skal udøve disse. Med dette mål in mente afholdt vi i 2011 vores største arrangement for interessenter nogensinde med overskriften »*Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?*« (leverer Lissabontraktaten de fordele, der blev lovet borgerne?).

Vi intensiverede ligeledes vores indsats for at informere, vejlede og guide borgerne ved at offentliggøre en publikation med titlen *Problemer med EU? Hvem kan hjælpe dig?* Denne publikation, der giver information om hele viften af problemløsningsmekanismer, som enkeltpersoner med problemer i forhold til EU har til deres rådighed, har været mere efterspurgt end nogen anden publikation i vores institutions historie. I overensstemmelse med Ombudsmandens indsats for at fremme handicappedes integration, jf. artikel 26 i chartret for grundlæggende rettigheder,



*Problemer med EU?  
Hvem kan hjælpe dig?*

har vi gjort denne og andre publikationer tilgængelige som lydbøger og med stort tryk på bestilling.

Med henblik på at skabe større opmærksomhed om vores indsats for at bekæmpe fejl og forsømmelser i EU's institutioner begyndte Ombudsmanden i begyndelsen af 2011 at offentliggøre information på sit websted om de undersøgelser, han indleder. Denne nye politik skulle gøre det nemmere for borgere, journalister og andre interesserede personer at følge undersøgelser lige fra starten. Det er ekstremt vigtigt, at Ombudsmanden går forrest, når det drejer sig om at sikre, at hans institution fungerer gennemsigtigt. Eurobarometer-undersøgelsen afslørede, at 42 % af Europas borgere ikke er tilfredse med graden af gennemsigtighed i EU-administrationen, mens kun 9 % er tilfredse. Med dette in mente benyttede



Hvert år afholder Ombudsmanden en række arrangementer for borgere, sammenslutninger, ngo'er, virksomheder, journalister, regionale og nationale repræsentationer, og andre interesserede parter. Det vigtigste arrangement i 2011 med overskriften »*Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?*« (leverer Lissabontraktaten de fordele, der blev lovet borgerne?) fandt sted i Bruxelles den 18. marts 2011. Det Europæiske Råds formand, Herman Van Rompuy, var hovedtaler. Diskussionspanelet bestod af bl.a. Den Europæiske Ombudsmand, P. Nikiforos Diamandouros, Europa-Kommissionens næstformand, Viviane Reding, Europa-Parlamentets næstformand, Diana Wallis, samt lederen af European Policy Centre, Hans Martens. Ann Cahill, formand for International Press Association, ledede arrangementet, som samlede over 200 interessenter.





Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd spiller en vigtig rolle med at hjælpe Europas borgere med at udøve deres EU-retteligheder i dagligdagen. Medlemmer af netværket mødtes i København fra den 21. til 22. oktober 2011 til det 8. seminar af nationale ombudsmænd. Emnet for seminaret var »Law, politics, and ombudsmen in the Lisbon era« (lovgivning, politik og ombudsmænd i Lissabon-æraen).



jeg den internationale dag for ret til information (»*International Right to Know Day*«) den 28. september til at opfordre EU-administrationen til at være mere proaktiv med hensyn til gennemsigtighed. Inden for disse rammer opfordrede jeg til anvendelige, borgervennlige onlineregistre over dokumenter. I december 2011 vedtog vi en afgørelse om at oprette et offentligt dokumentregister, der skal gøre det lettere for borgerne at udøve deres ret til offentlig aktindsigt i dokumenter i Ombudsmandens besiddelse.

## Samarbejde med ombudsmænd

Retten til aktindsigt i dokumenter er en grundlæggende rettighed, der er forankret i chartret, ved siden af retten til at klage til Ombudsmanden og retten til god forvaltning. Det forhold, at 85 % af de adspurgte i Eurobarometerundersøgelsen hævdede, at de savnede tilstrækkelig information om chartret, er derfor bekymrende. Ud over mine egne bestræbelser på at skabe større opmærksomhed om chartret ønskede jeg ligeledes at tilskynde medlemmerne af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd til at formidle information i medlemsstaterne. Netop dette fik jeg lejlighed til på netværkets 8. nationale seminar, der blev afholdt i København i oktober 2011. Blandt de

vigtige beslutninger, der blev truffet på seminaret, var en aftale om, at alle EU's borgere gennem netværket skal informeres bedre om deres rettigheder.

På seminaret fandt der ligeledes en diskussion sted om principperne for EU's tjenestemænds public service-forpligtelser. Efter forinden at have hørt de nationale ombudsmænd i netværket for at tage bestik af bedste praksis i medlemsstaterne udarbejdede jeg et udkast indeholdende fem principper herfor, nemlig engagement, integritet, objektivitet, respekt, og gennemsigtighed. Jeg lancerede en offentlig høring om udkastet i februar 2011, og i december offentliggjorde jeg en analyse af svarene på den offentlige høring. Jeg vil i første del af 2012 offentliggøre den endelige version på alle 23 officielle EU-sprog, sammen med en forklarende indledning. Jeg er fast overbevist om, at hvis blot man beskriver de grundlæggende værdier, som skal være ledetråden for EU's tjenestemænds adfærd, uden omsvøb og præcist, kan det være en effektiv måde at fremme borgernes tillid til det europæiske embedsværk og de EU-institutioner, som embedsværket tjener.

Endelig er det med hensyn til samarbejdet med netværket i 2011 vigtigt at nævne det rekordstore antal forespørgsler – 11 –, der blev rettet til Den Europæiske Ombudsmand i det pågældende år.

## Indledning ved Ombudsmanden

Ethvert medlem af netværket kan gennem denne procedure henvende sig til mig for at få råd og vejledning om de EU-retlige aspekter af en sag, som de er ved at behandle. Netværkets nye ekstranet gør forespørgselsproceduren langt mere synlig, hvilket medlemmerne af netværket nyder godt af. Der var desuden i København enighed om, at information om disse forespørgsler vil blive gjort tilgængelige for offentligheden på Den Europæiske Ombudsmands websted.

### Mere borgervenlige procedurer

Ud over det rekordstore antal henvendelser indledte Den Europæiske Ombudsmand et hidtil uset antal undersøgelser i 2011, nemlig 396. Det forhold, at vi ændrede vores procedurer i 2011 med det formål at gøre dem mere borgervenlige, kan for en stor dels vedkommende forklare denne stigning på 61 undersøgelser i forhold til 2010. Tilsvarende indførte vi en ny type undersøgelse – en »afklarende undersøgelse« – hvorigennem klagerne har mulighed for at specificere deres klage, hvis Ombudsmanden indledningsvist er tilbøjelig til at vurdere, at der ikke er noget belæg for at bede EU-institutionen om en udtalelse i en sag.

Ombudsmanden gennemførte ligeledes forbedringer af den forenkledte procedure, der har til formål at finde en hurtig løsning på klager om manglende besvarelse af korrespondance. Tidligere antog Ombudsmanden normalt en klage over manglende svar for at være løst, når institutionen havde sendt et svar. Ved en gennemgang af denne procedure vurderede han, at det ville være mere brugervenligt, såfremt klagerne ikke længere skulle fremsætte en ny klage, hvis de var utilfredse med selve indholdet af svaret. Nu opfordrer han derfor klageren til at fremsætte bemærkninger. Som forklaret

videre i kapitel 1 er de vigtigste statistiske konsekvenser af denne nye procedure, at Ombudsmanden nu afslutter færre sager som løst af institution, samtidig med at han afslutter et større antal sager med en konklusion om, at der ikke foreligger fejl eller forsømmelser, eller at der ikke er nogen grund til at foretage yderligere undersøgelser. En yderligere konsekvens er, at det tog en smule længere tid i gennemsnit at afslutte undersøgelser, nemlig 10 måneder i 2011 sammenlignet med ni måneder i 2010. Efter min opfattelse retfærdiggør de væsentlige forbedringer, som vi har indført for klager, denne lille stigning. Vi fortsatte med at afslutte de fleste undersøgelser, dvs. 66 %, inden for ét år (samme procentsats som i 2010). Alt dette blev opnået med en stillingsfortegnelse, hvori indgik i alt 64 stillinger i 2011, og budgetterede bevillinger på 9 427 395 EUR.

Den sidste forbedring af vores procedure, som Ombudsmanden besluttede i 2011, er en forenkling af behandlingen af klager, der falder uden for mandatet. Hensigten her er at informere klagerne hurtigst muligt, såfremt Den Europæiske Ombudsmand ikke kan behandle deres klage. Kontorets registersektion vil fremadrettet tage sig af disse klager. Den vil forklare, hvorfor Ombudsmanden ikke kan tage sig af klagen, og hvor det er muligt oversende klagen til et kompetent organ, eller vejlede klageren om, hvor han/hun kan henvende sig.

### Fremme af en servicekultur i institutionerne

Lige som tidligere år vedrørte de fleste af de undersøgelser, som Ombudsmanden indledte i 2011, Europa-Kommissionen (231 sager eller 58 %). Da Kommissionen er den EU-institution, der træffer flest afgørelser med direkte konsekvenser for borgerne, er det kun naturligt, at den er det vigtigste mål for borgernes klager. På



mødet i februar med kommissærkollegiet redegjorde jeg for foranstaltninger, der var udformet med henblik på at intensivere samarbejdet med Kommissionen i Europas borgeres interesse. Jeg hilste det skift i kultur velkomment, der havde fundet sted i Kommissionen i de seneste år, i retning af en erkendelse og afhjælpning af fejltagelser. Jeg fortsatte med at lægge vægt på, at tilbud om kompensation i relevante sager bør være det næste skridt mod en bedre servicekultur i Kommissionen.

Der var 42 undersøgelser (11 %) i 2011 af Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO), 16 undersøgelser (4 %) af Europa-Parlamentet, 10 undersøgelser (3 %) af Rådet for Den Europæiske Union og 3 undersøgelser (1 %) af Den Europæiske Unions Domstol. Med hensyn til Domstolen er det vigtigt at nævne, at Ombudsmanden kun kan indlede undersøgelser af dens ikke-juridiske arbejde.

Yderligere 101 undersøgelser vedrørte 35 andre EU-institutioner, -organer, -kontorer og -agenturer, hvilket understregede behovet for, at Ombudsmanden gør en indsats over for EU's administration. Samlet set tegner agenturerne sig nu for over 10 % af alle de klager, der foranlediger Ombudsmanden til at indlede en undersøgelse.

I overensstemmelse hermed lancerede jeg i maj 2011 et program for besøg til EU's agenturer. Visse agenturers reaktion på Ombudsmandens arbejde med klager har været forbilledlig. Det er derfor en indsats værd at afdække og formidle bedste praksis for at bistå ledende medarbejdere i agenturerne i deres bestræbelser på at opbygge og fastholde en servicekultur. Jeg foretog seks besøg i alt i slutningen af året og mødtes den 1. juni med lederne fra alle EU's agenturer, hvor jeg havde lejlighed til at gøre mere indgående rede for dette initiativ.

De vigtigste påståede typer fejl og forsømmelser i 2011 i klager mod EU-institutionerne vedrørte: Overtrædelser af princippet om lovformelighed (ukorrekt anvendelse af materielle og/eller proceduremæssige regler) (28 % af undersøgelserne), anmodninger om information (16,2 %), retfærdighed (13,6 %), pligt til at anføre de for en afgørelse tilgrundliggende årsager og angive klagemulighederne (8,1 %), rimelige tidsfrister for afgørelser (7,3 %), begæringer om aktindsigt i dokumenter (7,1 %), sikring af ikke-forskelsbehandling (6,8 %), forpligtelsen til at besvare breve på borgernes sprog, med angivelse af den kompetente tjenestemand (5,8 %), samt agtpågivenhed (3,5 %).

## Resultater opnået for klager

Jeg har i årenes løb igen og igen pointeret, at en institution med en forankret servicekultur ikke ser klager som en trussel, men som en mulighed for at kommunikere mere effektivt, og, såfremt der er begået en fejltagelse, at rette op på tingene og drage ved lære for fremtiden. Vores seneste publikation, Den Europæiske Ombudsmands klagevejledning (*The European Ombudsman's guide to complaints*), som blev omdelt til medarbejderne i alle EU's institutioner i november 2011, gør nærmere rede for denne filosofi. Både ledelsens og medarbejdernes vilje til at samarbejde med Ombudsmanden om at sikre en tilfredsstillende løsning på klager er et vigtigt udtryk for pligten til at leve op til princippet om en servicekultur. De ti nøglesager, som jeg har identificeret for dette år, illustrerer på bedste vis denne vilje. De er fremhævet med blå i denne rapport og tjener som eksempler på bedste praksis for EU-institutionernes reaktion på klager. Fem af disse sager vedrører Kommissionen, mens Parlamentet, Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor,

## Indledning ved Ombudsmanden

Det Europæiske Lægemiddelagentur, Den Europæiske Banktilsynsmyndighed, og Kontoret for Harmonisering i Det Indre Marked har hver én nøglesag. De emner og områder, der blev taget op, var bl.a. gennemsigtighed, retfærdighed, handicappedes rettigheder, kontrakter og udbud samt sprogpolitik.

Disse sager er indeholdt i afsnit 1.5 i denne rapport. En tematisk efterfølgende analyse beskriver de væsentligste konklusioner af afgørelser vedrørende retlige eller faktiske forhold, der er indeholdt i Ombudsmandens afgørelser, der afsluttede undersøgelser i 2011. Med udgangspunkt i vores bestræbelser på at fremme anvendelsen af chartret for grundlæggende rettigheder sætter analysen særligt fokus på sager, der vedrører rettigheder, der er forankret i chartret. Analysens væsentligste emner er: (i) åbenhed, aktindsigt og personoplysninger; (ii) Europa-Kommissionen som traktaternes vogter; (iii) tildeling af kontrakter og tilskud; (iv) udførelse af kontrakter; (v) forvaltning og personalevedtægt; (vi) udvælgelsesprøver og -procedurer; samt (vii) institutionelle, politiske og andre spørgsmål.

Generelt afsluttede Ombudsmanden 318 undersøgelser i 2011, sammenlignet med 326 i 2010. Otte af disse undersøgelser var undersøgelser, som Ombudsmanden gennemførte på eget initiativ og vedrørte spørgsmål fra EPSO's nye politik i almindelige udvælgelsesprøver til problemer i forbindelse med Kommissionens forsinkede betalinger. Han konkluderede, at der forelå fejl eller forsømmelser i 47 af sagerne (en stigning fra 40 i 2010) og opnåede et positivt resultat for klageren i 13 af disse sager (sammenholdt med syv i 2010) ved at fremsætte forslag til henstillinger, som blev accepteret. Ombudsmanden fremsatte kritiske bemærkninger i 35 sager i 2011,

dvs. to mere end i 2010. Med henblik på at fremme kvaliteten af forvaltningen fremsatte han yderligere 37 bemærkninger i 2011. Ombudsmanden vil fortsætte med at overvåge institutionernes opfølgning som reaktion på hans bemærkninger, ved at offentliggøre en årlig undersøgelse på sit websted. Den relevante undersøgelse 2011 blev offentliggjort i november.

Som allerede anført faldt antallet af sager, som institutionerne løste i 2011. Generelt faldt antallet af sager, der blev løst af institutionen, eller for hvilke der blev fundet en mindelig løsning, til 84 (sammenlignet med 179 i 2010). I 128 sager (sammenholdt med 57 i 2010) fandt Ombudsmanden, at det ikke var berettiget at indlede yderligere undersøgelser. Han fandt ingen tilfælde af fejl eller forsømmelser i 64 sager (sammenlignet med 55 i 2010).

### Vi fortsætter vores indsats for Ombudsmandens strategi

Vi kunne i 2011 leve op til mange af de løfter, som var indeholdt i Ombudsmandens strategi for mandatet for 2009-2014. Der refterer imidlertid fortsat meget arbejde, og vi forventer at få lige så travlt i 2012, idet vi tilstræber at fremme kvaliteten af EU's administration yderligere og sikre, at EU's borgere drager fuld fordel af deres rettigheder. I disse vanskelige tider vil vi arbejde mod disse ædle mål med fornyet energi og beslutsomhed.

Strasbourg, den 13. februar 2012



P. Nikiforos Diamandouros

A large, stylized graphic in the background of the page. It consists of a circle containing a dark blue silhouette of a person with their arms raised in a 'V' shape. The person's head is represented by a small circle at the top of the 'V'. The entire graphic is set against a lighter blue background.

# Klager og undersøgelser

Kapitel 1 gør rede for Ombudsmandens mandat og procedurer, og giver et overblik over de klager, der blev behandlet i 2011. Det indeholder endvidere en omfattende analyse af de afsluttede undersøgelser, samt et afsnit om nøglesager og en tematisk præsentation. Kapitlet slutter af med en gennemgang af klager, der er oversendt til andre klagebehandlende organer.



## Klager og undersøgelser

### 1.1 Ombudsmandens mandat og procedurer

#### Den Europæiske Ombudsmands rolle

Den Europæiske Ombudsmand blev oprettet i henhold til Maastrichttraktaten som led i bestemmelserne om EU-borgerskabet. Artikel 24 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) fastsætter retten til at klage til Den Europæiske Ombudsmand som en af borgerrettighederne i EU. EU's charter om grundlæggende rettigheder (artikel 43) indeholder ligeledes denne ret. Ombudsmanden bliver hovedsagelig opmærksom på mulige tilfælde af fejl eller forsømmelser gennem klager, selv om han også gennemfører undersøgelser på eget initiativ.

Artikel 228 i TEUF, samt Ombudsmandens statut<sup>1</sup> og gennemførelsesbestemmelserne, som Ombudsmanden vedtog i medfør af statuttens artikel 14<sup>2</sup>, regulerer Ombudsmandens arbejde. Statutten og gennemførelsesbestemmelserne findes på Ombudsmandens websted (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Ligeledes kan gennemførelsesbestemmelserne rekvireres i en trykt version fra Ombudsmandens kontor.

#### Ombudsmandens mandat

Artikel 228 i TEUF giver Ombudsmanden beføjelse til at modtage klager over fejl eller forsømmelser i EU-institutionernes, -organernes, -kontorernes og agenturernes arbejde, dog med undtagelse af Den Europæiske Unions Domstol under udøvelsen af dens domstolsfunktioner.

#### EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer

EU's institutioner er opført i artikel 13 i traktaten om Den Europæiske Union (EU-traktaten). Der findes ingen definition eller autoritativ fortegnelse over EU's organer, kontorer og agenturer. Begrebet omfatter organer, der er oprettet i medfør af traktaterne, såsom Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget, samt agenturer, der er oprettet i medfør af lovgivningen, såsom Det Europæiske Center for Forebyggelse af og Kontrol med Sygdomme og Det Europæiske Institut for Ligestilling mellem Mænd og Kvinder. Med Lissabontraktaten blev Ombudsmandens mandat udvidet til at omfatte mulige tilfælde af fejl eller forsømmelser i forbindelse med den fælles udenrigs- og sikkerhedspolitik, herunder den fælles sikkerheds- og forsvarspolitik.

Klager over offentlige myndigheder i medlemsstaterne er ikke omfattet af Den Europæiske Ombudsmands mandat, selv ikke, når de vedrører forhold, der falder inden for rammerne af EU-lovgivningen. Imidlertid er mange af disse klager omfattet af nationale og regionale ombudsmænds mandat i Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd (se afsnit 1.7 nedenfor).

1. I juni 2008 vedtog Europa-Parlamentet en afgørelse om ændring af Ombudsmandens statut, med virkning fra den 31. juli 2008 (Europa-Parlamentets afgørelse 2008/587 af 18. juni 2008 om ændring af afgørelse 94/262 vedrørende ombudsmandens statut og de almindelige betingelser for udøvelsen af hans hverv; EUT L 189 af 17.7.2008, s. 25).

2. Den 3. december 2008 reviderede Ombudsmanden sine gennemførelsesbestemmelser, så de afspejler ændringerne i statutten og tager højde for de erfaringer, der er gjort siden 2004, da bestemmelserne sidste gang blev ændret. De nye gennemførelsesbestemmelser trådte i kraft den 1. januar 2009.



## Fejl eller forsømmelser

På grundlag af en anmodning fra Europa-Parlamentet om en klar definition af begrebet fejl eller forsømmelser fastlagde Ombudsmanden følgende definition, som Parlamentet hilste velkomment i en beslutning, som Kommissionen også tilsluttede sig:

»Der foreligger fejl eller forsømmelser, når en offentlig myndighed ikke handler i overensstemmelse med en bindende regel eller et bindende princip.«

Ombudsmanden har i sin definition af »fejl eller forsømmelser« krævet respekt for retsstatsprincippet, principperne for god forvaltningsskik og for grundlæggende rettigheder. Han har altid haft den holdning, at fejl eller forsømmelser er et bredt begreb, og at god forvaltningsskik bl.a. kræver overholdelse af de retlige regler og principper, herunder de grundlæggende rettigheder. I chartret om grundlæggende rettigheder

Ombudsmanden til at anvende kodeksen, når han undersøger klager og foretager undersøgelser på eget initiativ.

Det er vigtigt at mærke sig, at den førnævnte definition ikke begrænser tilfælde af fejl eller forsømmelser til sager, hvor den regel eller det princip, der krænkes, er juridisk bindende. Principperne om god forvaltning går længere end lovgivningen, idet de kræver, at EU's institutioner ikke kun opfylder deres retlige forpligtelser, men at de desuden yder god service og sikrer, at borgerne behandles korrekt og drager fuld fordel af deres rettigheder. Selv om ulovligheder i forbindelse med spørgsmål inden for Ombudsmandens mandat nødvendigvis må udgøre tilfælde af fejl eller forsømmelser, betyder fejl eller forsømmelser ikke automatisk, at der er begået nogen ulovligheder. Hvis Ombudsmanden finder fejl eller forsømmelser, betyder det derfor ikke automatisk, at der er foregået noget ulovligt, som kan straffes ved en domstol<sup>3</sup>.

I chartret om grundlæggende rettigheder indgår retten til god forvaltning som en grundlæggende rettighed for unionsborgerskab (artikel 41).

indgår retten til god forvaltning som en grundlæggende rettighed for unionsborgerskab (artikel 41).

Den 6. september 2001 vedtog Europa-Parlamentet en kodeks for god forvaltningsskik, som EU's institutioner, deres forvaltninger og tjenestemænd skulle overholde i deres forbindelser med offentligheden. Kodeksen tager højde for principperne for den europæiske forvaltningsret, som er indeholdt i de europæiske domstoles retspraksis og er inspireret af de nationale lovgivninger. Parlamentet opfordrede også

Begrebet fejl eller forsømmelser er imidlertid underlagt begrænsninger. Eksempelvis har Ombudsmanden altid været af den opfattelse, at Europa-Parlamentets politiske arbejde ikke giver anledning til undersøgelser af eventuelle fejl eller forsømmelser. Klager over beslutninger truffet i parlamentsudvalgene, f.eks. Udvalget for Andragender, ligger derfor uden for Ombudsmandens mandat.

<sup>3</sup>. Se dom afsagt af Retten af 28. oktober 2004 i forenede sager T-219/02 og T-337/02, *Herrera mod Kommissionen*, Sml. Pers. I-A, s. 319, og II, s. 1407, præmis 101, og af 4. oktober 2006 i sag T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack mod Kommissionen*, Sml. 2006 II, s. 3995, præmis 128.



## Klager og undersøgelser

### Klagers antagelse til behandling og grundlag for undersøgelser

Før Ombudsmanden kan indlede en undersøgelse, skal en klage opfylde en række andre kriterier for antagelse til behandling. Disse kriterier, der er nævnt i de relevante artikler i Ombudsmandens statut, er følgende:

1. Klagen skal indeholde angivelse af klagens indhold og klagerens navn (artikel 2, stk. 3).
2. Ombudsmanden kan ikke gribe ind i en sag, der er anlagt ved en domstol, eller anfægte, at en retsafgørelse er begrundet (artikel 1, stk. 3).
3. Klagen skal indgives inden for en frist på to år regnet fra den dato, hvor klageren bliver gjort bekendt med de omstændigheder, der berettiger klagen (artikel 2, stk. 4).
4. Der skal forinden være rettet de fornødne administrative henvendelser til de berørte institutioner eller organer (artikel 2, stk. 4).
5. Klager, der på den ene side vedrører arbejdsforholdene mellem institutionerne og organerne og på den anden side deres tjenestemænd eller øvrige ansatte, kan kun indbringes for Ombudsmanden, hvis de interne administrative ansøgnings- og klagemuligheder er udtømt (artikel 2, stk. 8).

Artikel 228 i TEUF giver Ombudsmanden beføjelse til at »foretage de undersøgelser, som han finder berettigede«. For at undgå uberettigede forventninger hos klagerne og for at sikre den bedst mulige brug af ressourcer, undersøger Ombudsmandens tjenestegrene nøje alle klager, der antages til behandling, for at sikre at der er rimelige udsigter til, at en undersøgelse vil føre til et nyttigt resultat.

I én exceptionel sag i 2011 (268/2011/PB) fandt Ombudsmanden, at der ikke var nogen begrundelse for at indlede en undersøgelse på grund af de ekstraordinære omstændigheder ved klagerens tilknytning til Kommissionen. Ombudsmanden konkluderede, at der ikke var nogen realistisk udsigt til, at han enten kunne opnå forlig i spørgsmålet, der ville være i overensstemmelse med klagerens specifikke interesser, eller at det kunne føre til en løsning i offentlighedens interesse. Han underrettede klageren om, at han i sin beslutning havde taget højde for, at klageren som unionsborger har en grundlæggende ret til at henvende sig til Ombudsmanden. Ombudsmande beklagede imidlertid at måtte konkludere, at det, på trods af hans bedste anstrengelser i forbindelse med de adskillige undersøgelser, han havde iværksat omkring klagerne, ikke havde vist sig muligt for ham at nå frem til en meningsfuld afslutning i forhold til klageres tvister med Kommissionen.

Ombudsmanden besluttede i løbet af 2011, at han, når han kommer frem til en foreløbig konklusion om, at der ikke synes at være tilstrækkelige grunde til at bede den pågældende institution om en udtalelse om en klage, der ligger inden for hans mandat, og som kan antages til behandling, kan indlede en »afklarende undersøgelse« og derved give klageren mulighed for at give yderligere oplysninger, præciseringer, støttedokumenter, eller anden argumentation til at støtte hans/hendes sag. I de tilfælde Ombudsmanden fortsat finder de oplysninger, som klageren stiller til rådighed, utilstrækkelige eller ikke overbevisende, kan han afslutte undersøgelsen og anføre, enten at der ikke foreligger »fejl eller forsømmelser«, eller at »ingen yderligere undersøgelser er begrundede«. I de tilfælde, oplysningerne eller præciseringen, som klageren stiller til rådighed, gør det nyttigt at bede den



relevante institution om at udarbejde en udtalelse, vil Ombudsmanden gøre dette.

F.eks. bad klageren i sag **358/2011/ANA** Kommissionen om at informere ham om de foranstaltninger, den havde truffet for at sikre, at de irske revisionsmyndigheder havde undersøgt revisionen af visse irske finansielle institutioner korrekt for at forhindre forsømmelig adfærd i virksomheder og finansielle institutioner. Han henvendte sig dernæst til Ombudsmanden med påstand om, at Kommissionen havde undladt i tilstrækkeligt omfang at leve op til sin tilsynsrolle i forhold til revisionen af disse finansielle institutioner. Det var Ombudsmandens opfattelse, at der på grundlag af de oplysninger, som klageren havde givet, ikke var tilstrækkelige grunde til at bede Kommissionen om en udtalelse. Han informerede derfor klageren herom og opfordrede ham til at præcisere sin påstand. Efter at have undersøgt klagerens svar konkluderede Ombudsmanden, at det ikke var nødvendigt at anmode Kommissionen om en udtalelse, idet (i) det var klart, at Kommissionens tilsynsbeføjelser med hensyn til lovmæssig revision er begrænset, og (ii), at der på basis af de af klageren fremførte argumenter og dokumentation ikke kunne konstateres tilfælde af fejl eller forsømmelser, for så vidt angår Kommissionens udøvelse af sine beføjelser i denne sag.

Som følge af denne ændrede procedure faldt procentdelen af sager, hvor Ombudsmanden konkluderede, at der ikke var nogen begrundelser for at indlede en undersøgelse, fra 40 % i 2010 til 24 % i 2011. Disse sager om »ingen begrundelser« var stort set begrænset

til de sager, som et andet organ allerede behandlede, eller hvor klageren havde undladt at levere den nødvendige dokumentation til støtte for sin klage.

## Klager og undersøgelser på eget initiativ

Ombudsmandens mandat, der er fastlagt i artikel 228 i TEUF, giver denne beføjelse til at modtage klager fra enhver unionsborger eller fysisk eller juridisk person med bopæl eller hjemsted i en EU-medlemsstat. Ombudsmanden har også beføjelse til at indlede undersøgelser på eget initiativ. Ombudsmanden kan gennem en undersøgelse på eget initiativ undersøge spørgsmål om et muligt tilfælde af fejl eller forsømmelser, som er rejst af en klager, der ikke er beføjet til at indgive en klage. Spørgsmålet om, hvorvidt Ombudsmanden skal bruge sin beføjelse til en undersøgelse på eget initiativ på denne måde, besluttes af ham på ad hoc-basis.<sup>4</sup> Hans praksis i sådanne sager er at give den pågældende person de samme proceduremæssige muligheder under undersøgelsen, som hvis han havde håndteret sagen som en klager. Ombudsmanden indledte to sådanne undersøgelser på eget initiativ i 2011.

Ombudsmanden kan endvidere bruge muligheden for at iværksætte undersøgelser på eget initiativ i tilfælde, hvor der synes at være systemrelaterede problemer i institutionerne. Det gjorde han i seks tilfælde i 2011.<sup>5</sup> Sag **OI/5/2011/BEH** vedrørte maksimalt tilladte niveauer for radioaktiv forurening af levnedsmidler i EU før og efter atomulykken på Fukushima-værket. Det fulgte efter flere klager fra borgere om manglende

Ombudsmanden kan gennem en undersøgelse på eget initiativ undersøge spørgsmål om et muligt tilfælde af fejl eller forsømmelser, som er rejst af en klager, der ikke er beføjet til at indgive en klage.

<sup>4</sup>. Med støtte fra Europa-Parlamentet erklærede Ombudsmanden sin hensigt om at bruge sin bemyndigelse til at indlede undersøgelse på eget initiativ, når den eneste begrundelse for ikke at undersøge en klage over fejl eller forsømmelser fra Den Europæiske Investeringsbanks side (EIB) er, at klageren ikke er borger eller bosiddende i Den Europæiske Union. Han opnåede enighed med EIB om en hensigtserklæring, der omfatter dette specifikke anliggende.

<sup>5</sup>. En af de to førømtalte undersøgelser på eget initiativ, **OI/4/2011/AN**, vedrørte ligeledes systemrelaterede spørgsmål, nemlig Kommissionens undladelse af at sikre, at underleverandører får udbetalt de beløb, de har til gode, og som Kommissionen har udbetalt til hovedentreprenøren.

## Klager og undersøgelser

information fra Kommissionens side vedrørende de ændringer, der var foretaget i de maksimale niveauer. En anden undersøgelse vedrørte praksis i forbindelse med ubrugte madvarer i institutioners kantiner. Denne undersøgelse, **OI/14/2011/BEH**, blev sendt til Europa-Kommissionen, Europa-Parlamentet, Rådet, Domstolen, Revisionsretten, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg, Den Europæiske Centralbank og Regionsudvalget. Sag **OI/2/2011/OV** vedrørte forholdet mellem EU's pilotmetode for behandling af sager om overtrædelser og Kommissionens meddelelse fra 2002 om forbindelserne med klager i sager om overtrædelse af fællesskabsretten. Også sag **OI/7/2011/EIS** vedrørte Kommissionen og overtrædelsesklager – denne gang dens beslutning om at afbryde korrespondancen med en klager, der havde indgivet 57 overtrædelsessager over en toårig periode. Sag **OI/3/2011/KM** vedrørte Rådets evne til at leve op til de frister, der er fastsat i forordning 1049/2001 om offentlig aktindsigt i dokumenter. Endelig var sag **OI/6/2011/VL** vedrørende Kommissionen baseret på en klage fra en deltager i et udvælgelsespanel vedrørende den del af klagen, der ellers ville have været forældet. Med undtagelse af **OI/5/2011/BEH** verserede alle disse undersøgelser fortsat ved udgangen af 2011.

I 2011 indledte Ombudsmanden et besøgsprogram til EU's agenturer med det formål at fremme god forvaltning og bedste praksis blandt disse EU-enheder. Det blev på basis af de første erfaringer besluttet, at besøgene formelt skulle gennemføres med udgangspunkt i Ombudsmandens kompetence til at gennemføre undersøgelser

på eget initiativ. De sædvanlige proceduregarantier for undersøgelser finder derfor anvendelse.<sup>6</sup> Efter hvert besøg underretter Ombudsmanden skriftligt det pågældende agentur om resultatet af hans undersøgelser. Hvis han fremsætter specifikke forslag, vil han normalt bede agenturet om at informere ham om enhver opfølgingsforanstaltning. Afhængigt af agenturets svar vil han enten overveje at afslutte undersøgelsen, eller at tage yderligere skridt, f.eks. gennem udstedelse af formelle henstillinger. Ombudsmandens undersøgelser på eget initiativ i denne forbindelse vedrørte seks agenturer i 2011: Det Europæiske Miljøagentur (EEA) i København; Det Europæiske Overvågningscenter for Narkotika og Narkotikamisbrug (EONN), samt Det Europæiske Agentur for Søfartssikkerhed (EMSA), begge i Lissabon; samt Den Europæiske Banktilsynsmyndighed (EBA), Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA), og Det Europæiske Politiakademi (CEPOL), hvis repræsentanter Ombudsmanden mødtes med i London. Der findes omfattende oplysninger om disse undersøgelser på: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

## Ombudsmandens procedurer

### Skriftlige og forenklede undersøgelsesprocedurer

Alle klager, der indsendes til Ombudsmanden, registreres, og modtagelsen bekræftes normalt inden for en uge efter modtagelse. I denne meddelelse informeres klageren om den procedure, der skal følges, og denne får oplyst et referencenummer samt navn og telefonnummer på den person, der behandler klagen.

6. Hertil hører bl.a. agenturets ret til at anmode om, at oplysninger og dokumenter, som kommer til Ombudsmandens kendskab under besøget, behandles fortroligt. Se artikel 5, stk. 1, artikel 5, stk. 2 og artikel 14, stk. 2 i Ombudsmandens gennemførelsesbestemmelser.



Klagen analyseres for at fastlægge, om der skal indledes en undersøgelse, og klageren underrettes, normalt inden en måned om resultatet af denne analyse. Hvis der ikke indledes en undersøgelse, bliver klageren underrettet om årsagen hertil. Hvor en klage ikke falder ind under Ombudsmandens mandat, oversendes klagen til et andet organ, hvis dette er muligt, eller klageren bliver rådgivet om, hvilket kompetent organ han eller hun kan henvende sig til. Med henblik på at underrette klageren så hurtigt som muligt om, at hans eller hendes klage ikke kan behandles, besluttede Ombudsmanden i 2011 at forenkle behandlingen af klager, der falder uden for hans mandat. Kontorets registersektion vil fremadrettet behandle disse klager og vil forklare klagerne, hvorfor Ombudsmanden ikke kan tage sig af klagen, og, hvor det er muligt, oversende klagen til et kompetent organ, eller vejlede klageren om, hvor han eller hun kan henvende sig.

Ombudsmanden underretter klageren i løbet af en undersøgelse, hver gang der sker noget nyt. Når Ombudsmanden beslutter at afslutte en undersøgelse, underretter han klageren om resultaterne af undersøgelsen og om sine konklusioner.

fleksible procedurer, med den berørte institutions samtykke og samarbejde. I 2011 blev 47 sager afsluttet som løst af institutionen, idet Ombudsmandens indgriben førte til et hurtigt svar på ubesvaret korrespondance (der findes flere oplysninger om proceduren i sådanne sager i afsnit 2.9 i *Årsberetningen for 1998*). Yderligere fem sager blev løst af institutionen, efter at Ombudsmanden havde sikret klageren et mere udførligt svar på hans/hendes korrespondance.

Ovennævnte tal er væsentligt lavere end de tilsvarende tal for 2010 (hhv. 91 og 73). Dette skyldes proceduremæssige ændringer i begyndelsen af 2011. Tidligere antog Ombudsmanden normalt en klage over manglende svar for at være løst, når institutionen havde sendt et svar. Ved en gennemgang af denne procedure vurderede han, at det ville være mere brugervenligt, såfremt klagere ikke længere skulle fremsætte en ny klage, hvis de var utilfredse med selve indholdet af svaret. Nu opfordrer han derfor klageren til at fremsætte bemærkninger. Mange klagere vælger ikke at gøre dette. I de tilfælde afslutter Ombudsmanden normalt sin undersøgelse med en konklusion om, at det ikke er nødvendigt med

**Ombudsmandens afgørelser er ikke juridisk bindende og giver ikke klageren eller institutionen nogen retsgyldige rettigheder eller forpligtelser.**

Ombudsmandens afgørelser er ikke juridisk bindende og giver ikke klageren eller institutionen nogen retsgyldige rettigheder eller forpligtelser.

Som et alternativ til at indlede en skriftlig undersøgelse af mulige tilfælde af fejl eller forsømmelser, og med det formål at løse det relevante problem hurtigt, gør Ombudsmanden brug af uformelle og

yderligere undersøgelser. Omvendt er der nogle klagere, der begrundet, hvorfor de ikke er tilfredse med institutionens svar. Såfremt Ombudsmanden finder, at klagerens begrundelser kunne berettiges, følger han sin undersøgelse op og anmoder institutionen om at fremsætte en udtalelse. Hvis han imidlertid finder institutionens svar tilfredsstillende, afslutter han sagen

## Klager og undersøgelser

enten med en konklusion om, at der ikke foreligger fejl eller forsømmelser, eller at der ikke er behov for yderligere undersøgelser. De vigtigste statistiske konsekvenser af denne nye procedure er, at Ombudsmanden nu afslutter færre sager som løst af institution, samtidig med at han afslutter et større antal sager med en konklusion om, at der ikke foreligger fejl eller forsømmelser, eller at der ikke er nogen begrundelse for yderligere undersøgelser.

### Kontrol af dokumenter og afhøring af vidner

Ifølge artikel 3, stk. 2, i Ombudsmandens statut er EU's institutioner forpligtet til at give Ombudsmanden de oplysninger, han har anmodet om, og give ham adgang til de pågældende dokumenter. Ombudsmandens beføjelse til at kontrollere dokumenter giver ham mulighed for at undersøge, om de oplysninger, som den pågældende EU-institution har udleveret, er fuldstændige og korrekte. Ombudsmandens evne til at gennemføre en grundig og fuldstændig undersøgelse udgør derfor en vigtig garanti for klageren og befolkningen. Ombudsmanden gør stigende brug af sin beføjelse til at kontrollere institutionens dokumenter, og denne beføjelse blev udøvet i 38 sager i 2011, sammenholdt med 26 sager i 2010.

EU-institutionernes tjenestemænd og øvrige ansatte skal i henhold til statuttens artikel 3, stk. 2, efter anmodning fra Ombudsmanden aflægge vidneforklaring, selv om de fortsat er bundet af de relevante regler i personalevedtægten, især deres tavshedspligt. Ombudsmanden gjorde ikke brug af sin beføjelse til at afhøre vidner i 2011.

Statutten af 2008 præciserede og strammede op om Ombudsmandens pligt til fortrolighed af dokumenter og information, der tilvejebringes i forbindelse med en undersøgelse. I henhold til den ændrede statut bør Ombudsmandens adgang til fortrolige oplysninger eller fortrolige dokumenter, navnlig følsomme dokumenter som omhandlet i artikel 9 i forordning 1049/2001<sup>7</sup>, gives på betingelse af, at sikkerhedsreglerne i den pågældende EU-institution overholdes. Institutioner, der giver fortrolige oplysninger eller fortrolige dokumenter, bør underrette Ombudsmanden om denne fortrolighed. Desuden bør Ombudsmanden på forhånd sammen med den pågældende institution have fastsat betingelserne for behandling af fortrolige oplysninger eller dokumenter og andre oplysninger, der er omfattet af tavshedspligt.

7. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1049/2001 af 30. maj 2001 om aktindsigt i Europa-Parlamentets, Rådets og Kommissionens dokumenter; EFT L 145 af 31.5.2001, s. 43.





## 1.2 Oversigt over undersøgte klager i 2011

Ombudsmanden registrerede<sup>8</sup> 2 510 klager i 2011, i forhold til 2 667 i 2010. Af de 2 544 klager, der blev behandlet<sup>9</sup>, lå 27 % (698 klager) inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat.

Næsten 61 % af de klager, der blev modtaget i 2011, blev fremsendt via internettet. En stor del af disse (53 %) blev modtaget via den elektroniske klageformular, der findes på Ombudsmandens websted på de

er det vigtigste kommunikationsmedie, modtog og besvarede Ombudsmanden 50 anmodninger via almindelig post og pr. fax. Dette betydelige og vedvarende fald i antallet af anmodninger om oplysninger, der blev modtaget i de seneste år (1 000 i 2010, 1 850 i 2009, 4 300 i 2008, og 4 100 i 2007), viser, at Ombudsmandens interaktive vejledning, der har været tilgængelig på hans websted siden starten af januar 2009, har været en succes. Den gør det muligt at få oplysninger uden at skulle fremsende en anmodning. I alt behandlede Ombudsmanden over 3 800 klager og anmodninger om oplysninger i 2011.

Dette betydelige og vedvarende fald i antallet af anmodninger om oplysninger, der blev modtaget i de seneste år, viser, at Ombudsmandens interaktive vejledning, der har været tilgængelig på hans websted siden starten af januar 2009, har været en succes.

| Næsten 61 % af de klager, der blev modtaget i 2011, blev fremsendt via internettet.

23 officielle EU-sprog. I 2011 modtog og besvarede Ombudsmanden over 1 200 anmodninger om oplysninger sammenlignet med ca. 1 000 i 2010. Selv om Ombudsmandens e-mailkonto fortsat

Den Europæiske Ombudsmand indledte 382 undersøgelser på basis af klager, og indledte 14 yderligere undersøgelser på eget initiativ. Dette skal sammenholdes med hhv. 323 og 12 i 2010.

Tabel 1.1: Behandlede sager i 2011

Klager registreret i 2011	2 510
Klager behandlet i 2011	2 544
Klager, der falder inden for mandatet for et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd	1 321
Klager, der falder inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat heraf:	698
	198 klager, der ikke kan antages
	118 klager, der kan antages, men ikke giver grundlag for at indlede en undersøgelse
	382 undersøgelser indledt på grundlag af klager
Undersøgelser indledt på eget initiativ	14
Afsluttede undersøgelser heraf:	318 (heraf 8 undersøgelser på eget initiativ)
	171 fra 2011
	89 fra 2010
	58 fra tidligere år

8. Klager, der blev »registreret« i et givet kalenderår, i modsætning til klager, der blev »modtaget« i samme periode, men registreret i det efterfølgende år.

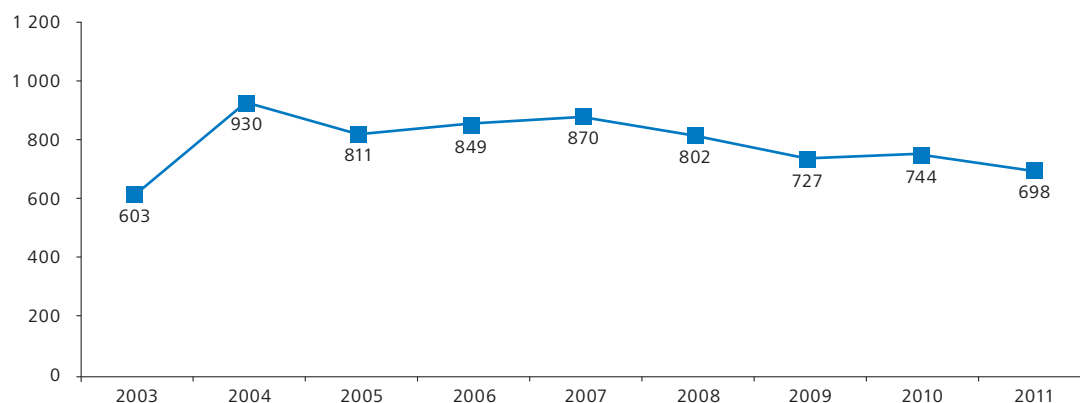
9. Den statistiske kategori »behandlede« betyder, at Ombudsmanden har afsluttet sin analyse til fastlæggelse af, om klagen (i) falder inden for hans mandat eller ej, (ii) opfylder kriterierne for antagelse til behandling, og (iii) begrundet indledningen af en procedure eller ej, og har underrettet klageren herom. På grund af den tid, der medgår til en sådan analyse, er antallet af klager, der »behandles« i et givet år, forskelligt fra antallet af klager, der »registreres« i det samme år. Antallet af klager, der behandles i en givet periode, omfatter klager, der er registreret i slutningen af det foregående år og behandlet i begyndelsen af det pågældende år. Det omfatter ikke antallet af klager, der er registreret i slutningen af det pågældende år, og behandlet i starten af det følgende år.

## Klager og undersøgelser

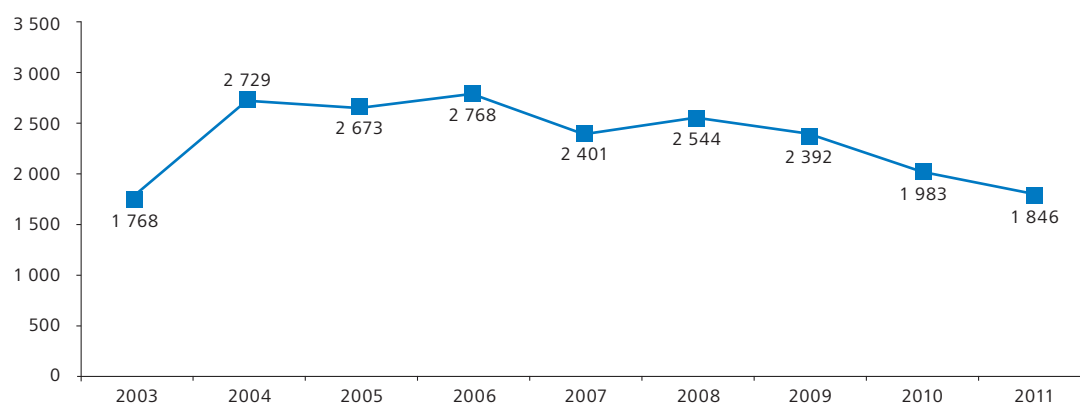
Som figur 1.1 viser<sup>10</sup>, steg antallet af klager inden for Ombudsmandens mandat over de seneste ni år. Fra et lavpunkt på 603 i 2003 toppede tallet med 930 i 2004 og udgjorde i gennemsnit mellem 800 og 900 i perioden fra 2005 til 2008, og er faldet en smule siden da.

Som figur 1.2 viser<sup>11</sup>, faldt antallet af klager, der ligger uden for Ombudsmandens mandat, til 1 846 i 2011, det laveste tal, der blev registreret siden 2003. Ombudsmanden fortsætter sine bestræbelser på at nedbringe antallet af klager, der ligger uden for mandatet, yderligere. Det gør han ved at give præcise oplysninger om, hvad han kan gøre og ikke gøre, og hjælpe klagere med at finde den rigtige adresse første gang.

**Figur 1.1: Antal klager, der falder inden for mandatet 2003-2011**



**Figur 1.2: Antal klager, der falder uden for mandatet 2003-2011**



<sup>10</sup>. I 2005 vedrørte 335 af de indsendte klager, der lå inden for Ombudsmandens mandat, samme forhold. For at muliggøre en mere præcis sammenligning over årene er der kun taget højde for 11 af disse klager i figur 1.1.

<sup>11</sup>. I 2006 vedrørte 281 af de indsendte klager, der lå uden for Ombudsmandens mandat, samme forhold. For at muliggøre en mere præcis sammenligning over årene er der kun taget højde for 11 af disse klager i figur 1.2.





Tabel 1.2 giver et overblik over den geografiske oprindelse af klager, der blev registreret i 2011. Traditionelt har klagerne fra Tyskland, EU's tættest befolkede land, indsendt det største antal klager, efterfulgt af Spanien. I 2011 ændrede denne tendens

sig imidlertid, og Spanien gik fra den næstøverste til den øverste position, fulgt af Tyskland, Polen, og Belgien. I forhold til befolkningens størrelse kom de fleste klager fra Luxembourg, Cypern, Belgien, Malta, og Slovenien.

**Tabel 1.2: National oprindelse af klager registreret i 2011**

Land	Antal klager	% af klager	% af befolkningen i EU	Forhold
Luxembourg	29	1,2	0,1	11,6
Cypern	26	1,0	0,2	5,2
Belgien	190	7,6	2,1	3,6
Malta	7	0,3	0,1	2,8
Slovenien	28	1,1	0,4	2,8
Bulgarien	71	2,8	1,6	1,8
Irland	38	1,5	0,9	1,7
Spanien	361	14,4	9	1,6
Portugal	71	2,8	2,1	1,3
Østrig	52	2,1	1,7	1,2
Tjekkiet	64	2,5	2,1	1,2
Polen	233	9,3	7,7	1,2
Finland	31	1,2	1,1	1,1
Slovakiet	29	1,2	1,1	1,1
Litauen	18	0,7	0,7	1,0
Ungarn	47	1,9	2	0,9
Grækenland	53	2,1	2,3	0,9
Sverige	41	1,6	1,8	0,9
Danmark	23	0,9	1,1	0,8
Tyskland	308	12,3	16,6	0,7
Letland	9	0,4	0,5	0,7
Nederlandene	44	1,8	3,3	0,5
Frankrig	167	6,7	12,8	0,5
Det Forenede Kongerige	141	5,6	12,3	0,5
Estland	3	0,1	0,3	0,4
Rumænien	42	1,7	4,4	0,4
Italien	97	3,9	11,9	0,3
Andre	137	5,5		
Ukendt	150	6,0		

Bemærk: Forholdstallet er resultatet af procentsatsen af klager divideret med procentsatsen for befolkningen. Forholdstallet er større end 1, hvis det pågældende land fremsender flere klager til Ombudsmanden, end hvad der kunne forventes ud fra befolkningens størrelse. Procenttallene er afrundet til én decimal.

I 2011 indgav 14 medlemsstater flere klager, end hvad der kunne forventes ud fra deres befolknings størrelse, 12 lande indgav

færre klager, mens antallet af klager fra én medlemsstat (Litauen) afspejlede den faktiske befolkningsstørrelse.

## Klager og undersøgelser

Kortet nedenfor er baseret på antallet af klager, som Ombudsmanden har modtaget fra hver enkelt medlemsstat i forhold til dens befolkningsstørrelse (se bemærkningen under tabel 1.2 om, hvordan forholdstallet beregnes).

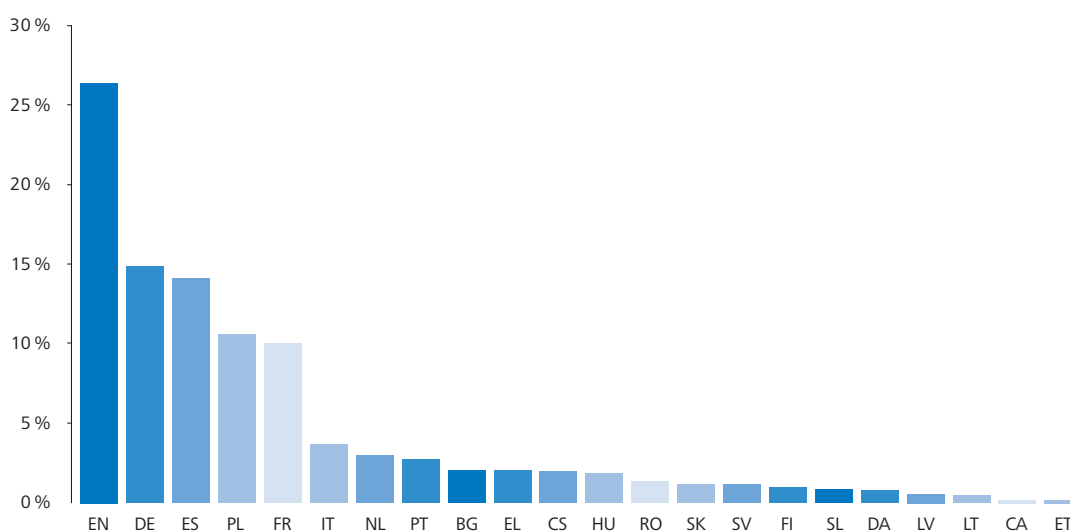
**Forholdstal** (% klager / % befolkning)





En klager kan indgive en klage til Ombudsmanden på ethvert af EU's 23 officielle sprog<sup>12</sup>. Som figur 1.3 viser, valgte de fleste klagere i 2011 at indgive deres klage til Ombudsmanden på engelsk, fulgt af tysk og spansk.

**Figur 1.3: Klagernes sprog**

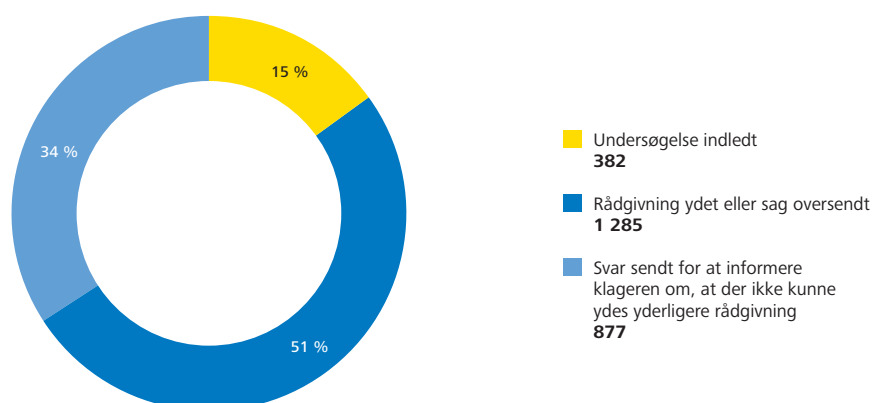


<sup>12</sup>. Bulgarsk, tjekkisk, dansk, hollandsk, engelsk, estisk, finsk, fransk, tysk, græsk, ungarsk, irsk, italiensk, lettisk, litauisk, maltesisk, polsk, portugisisk, rumænsk, slovakisk, slovensk, spansk, og svensk. Ifølge en aftale, som Den Europæiske Ombudsmand og den spanske regering undertegnede i november 2006, kan borgerne også klage til Ombudsmanden på et af de andre officielle sprog i Spanien udover spansk (katalansk/valenciansk, galisisk og baskisk). 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's institutioner.

## Klager og undersøgelser

Som figur 1.4 viser, var Ombudsmanden i over 65 % af sagerne i stand til at hjælpe klageren. Han indledte enten en undersøgelse (15 % af sagerne), oversendte sagen til et kompetent organ, eller rådgav klageren om, hvor han skulle henvende sig (51 %). Afsnit 1.7 i denne rapport beskæftiger sig med de sager, som Ombudsmanden oversendte, eller hvor han rådgav klageren om, hvor han kunne henvende sig. I 34 % af de sager, som Ombudsmanden behandlede i 2011, konkluderede han, at der ikke kunne gives yderligere råd og informerede klageren herom. I nogle sager skyldtes dette, at klageren ikke havde gjort rede for, hvem eller hvad han/hun ønskede at klage over.

**Figur 1.4: Trufne foranstaltninger i forbindelse med modtagne klager**



Bemærk: Tallene i tabellen ovenfor omfatter 124 klager, der blev registreret i slutningen af 2010 og behandlet i 2011. De omfatter ikke 38 klager, der blev registreret i slutningen af 2011, og som stadig er under behandling ved årets slutning med henblik på at bestemme, hvad der skal gøres.



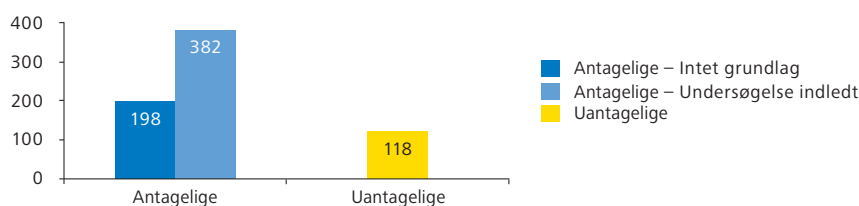
### 1.3 Analyse af indledte undersøgelser<sup>13</sup>

Som allerede bemærket ændrede Ombudsmanden i 2011 sine forenkjede procedurer med henblik på at gøre dem mere borgervenlige. Dette forklarer groft sagt, hvorfor han indledte et større antal undersøgelser end i 2010, og hvorfor det tog ham lidt længere tid i gennemsnit at afslutte sine undersøgelser i 2011. Ændringen betød også, at Ombudsmanden afsluttede færre sager som løst af

institutionen, og et større antal sager med en konklusion om, at der ikke var nogen grund til at foretage yderligere undersøgelser.

Alle de klager, der faldt inden for Ombudsmandens mandat, blev analyseret yderligere for at afgøre, om de kunne antages til behandling. Af de 698 klager, der faldt inden for mandatet, blev 198 anset for uantagelige, mens Ombudsmanden i yderligere 118 sager, der kunne antages til behandling, ikke fandt noget grundlag for at indlede en undersøgelse.

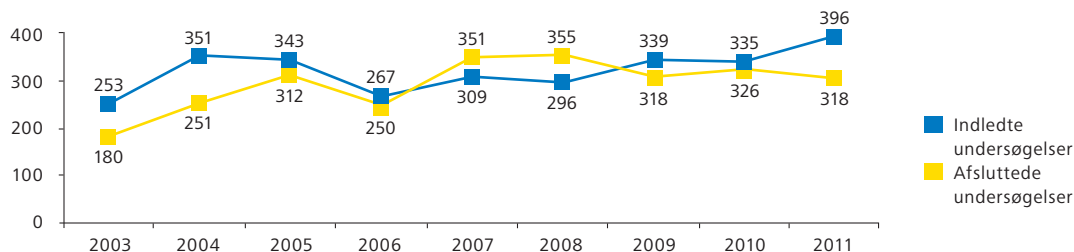
Figur 1.5: Klager, der falder inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat



Ombudsmanden indledte i årets løb i alt 382 nye undersøgelser på grundlag af klager. Det svarer til en stigning på 15,5 % sammenlignet med 2010. Ombudsmanden indledte desuden 14 undersøgelser på eget initiativ.

Som figur 1.6 viser, er antallet af undersøgelser, som Ombudsmanden indledte i 2011, det højeste nogensinde og nåede op over niveauerne i 2004 (351) og 2005 (343).

Figur 1.6: Udvikling i antallet af undersøgelser



<sup>13</sup>. Analysen i dette afsnit refererer til antallet af undersøgelser, der blev indledt i 2011, og ikke det samlede antal undersøgelser, der blev behandlet i årets løb.

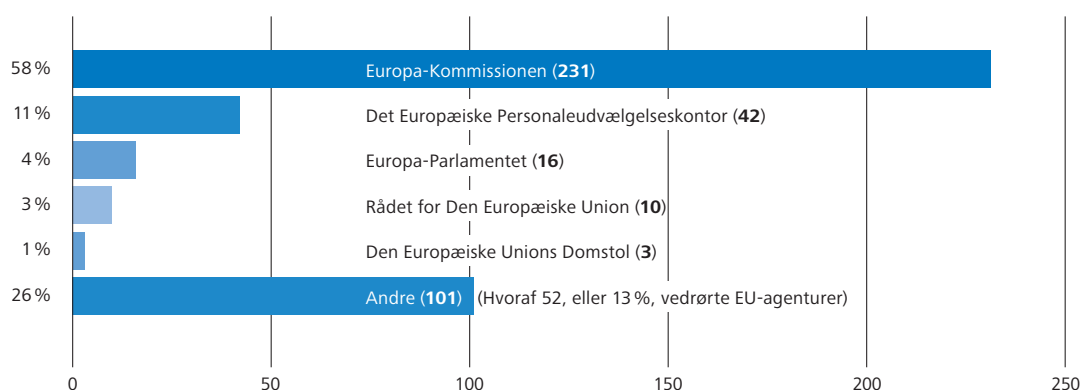
## Klager og undersøgelser

De fleste af de undersøgelser, som Ombudsmanden indledte i 2011, vedrørte Europa-Kommissionen.

De fleste af de undersøgelser, som Ombudsmanden indledte i 2011, vedrørte Europa-Kommissionen (baseret på 231 klager eller 58 %). Til sammenligning var tallet for 2010 219. Da Kommissionen er den EU-institution, der træffer flest afgørelser med direkte konsekvenser for borgerne, er det kun naturligt, at den er det vigtigste mål for borgernes klager. Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO) fulgte på andenpladsen med 42 (35 i 2010). Antallet af undersøgelser,

som Ombudsmanden indledte vedrørende Europa-Parlamentet, faldt med mere end halvdelen i forhold til 2010. Omvendt indledte han en tredjedel flere undersøgelser vedrørende Rådet end året før, mens antallet vedrørende Domstolen fortsat var stabilt. Det er vigtigt at bemærke, at Ombudsmanden med hensyn til Domstolen kun kan indlede undersøgelser af dens ikke-juridiske arbejde. Der blev indledt yderligere 101 undersøgelser af 35 andre institutioner, organer, kontorer og agenturer i EU<sup>14</sup>.

Figur 1.7: Institutioner og organer, der er berørt af undersøgelsen



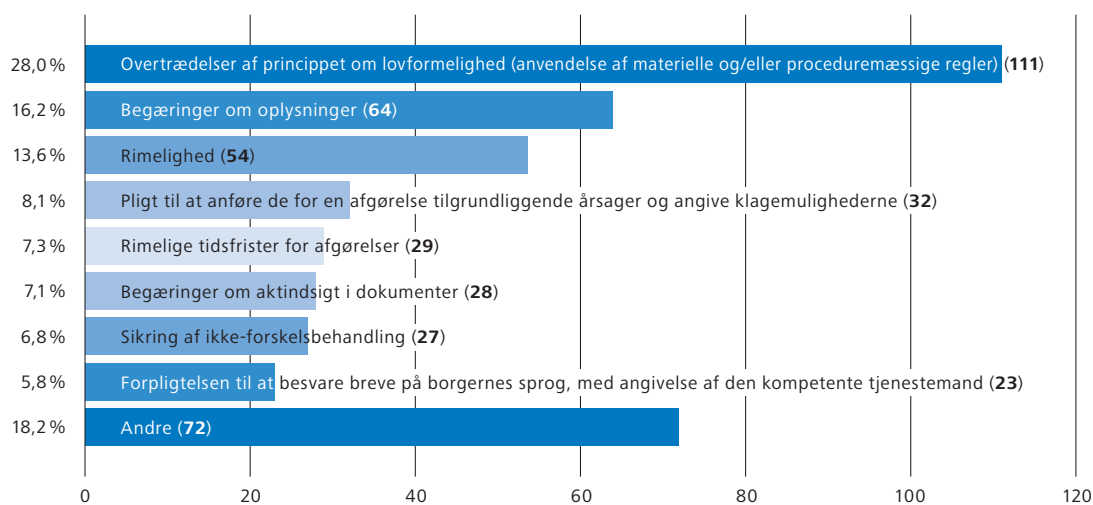
Bemærk: Ombudsmanden indledte én undersøgelse i 2011 på eget initiativ i forbindelse med mere end én institution. Derfor udgør summen af ovenstående tal over 100 %.

14. Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (16), Den Europæiske Tjeneste for EU's Optræden Udadtil (11), Det Europæiske Lægemeddelagentur (8), Den Europæiske Banktilsynsmyndighed (5), Eurojust (4), Det Europæiske Forvaltningsorgan for Undervisning, Medier og Kultur (4), Den Europæiske Investeringsbank (4), Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder (3), Det Europæiske Institut til Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkårene (3), Den Europæiske Centralbank (3), Den Europæiske Revisionsret (3), Det Europæiske Agentur for Luftfartssikkerhed (3), Forvaltningsorganet for Det Transeuropæiske Transportnet (2), Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (2), Den Europæiske Tilsynsmyndighed for Forsikrings- og Arbejdsmarkedspensionsordninger (2), Det Europæiske Råd (2), Europol (2), Forvaltningsorganet for Forskning (2), Det Europæiske Agentur for Net- og Informationssikkerhed (2), Forvaltningsorganet for Det Europæiske Forskningsråd (2), Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed (2), Kontoret for Harmonisering i det Indre Marked (2), Det Europæiske Fællesforetagende for ITER og Fusionsenergiudvikling (2), Regionsudvalget for Den Europæiske Union (1), Forvaltningsorganet for Konkurrenceevne og Innovation (1), Kontoret for Den Europæiske Unions Publikationer (1), Frontex (1), Det Europæiske Institut for Ligestilling mellem Mænd og Kvinder (1), Det Europæiske Kemikalieagentur (1), Det Europæiske Overvågningscenter for Narkotika og Narkotikamisbrug (1), Det Europæiske Miljøagentur (1), Den Europæiske Fødevarer sikkerhedsautoritet (1), Det Europæiske Politiakademi (1), Det Europæiske Søfartssikkerhedsagentur (1), samt Det Europæiske Center for Forebyggelse af og Kontrol med Sygdomme (1).



De vigtigste typer af påståede fejl eller forsømmelser, som Ombudsmanden undersøgte i 2011, vedrørte overtrædelser af princippet om lovformelighed (28 % af undersøgelse), anmodninger om information (16,2 %), retfærdighed (13,6 %), pligt til at anføre de for en afgørelse tilgrundliggende årsager og angive klagemulighederne (8,1 %), rimelige tidsfrister for afgørelser (7,3 %), begæringer om aktindsigt i dokumenter (7,1 %), sikring af ikke-forskelsbehandling (6,8 %), forpligtelsen til at besvare breve på borgernes sprog, med angivelse af den kompetente tjenestemand (5,8 %).

**Figur 1.8: Påståede fejl og forsømmelser vedrørende:**



Bemærk: I nogle sager omfattede samme undersøgelse to eller flere former for fejl eller forsømmelser. Derfor udgør summen af ovenstående tal over 100 %.



## Klager og undersøgelser

## 1.4 Resultaterne af Ombudsmandens undersøgelser

Enkeltpersoner indgav i alt 82 % af de klager, der førte til undersøgelser (253), mens virksomheder, sammenslutninger og andre juridiske personer indgav 18 % (57).

Som figur 1.6 ovenfor viser, afsluttede Ombudsmanden 318 undersøgelser i 2011. Heraf var de 310 undersøgelser af klager og otte var undersøgelser på eget initiativ.

Enkeltpersoner indgav i alt 82 % af de klager, der førte til undersøgelser (253), mens virksomheder, sammenslutninger og andre juridiske personer indgav 18 % (57).

**Tabel 1.3: Kilde til klager, der førte til afsluttede undersøgelser i 2011**

<b>Virksomheder, sammenslutninger og andre juridiske personer</b>	<b>18 % (57)</b>
<b>Enkeltpersoner</b>	<b>82 % (253)</b>

De fleste af de undersøgelser, som Ombudsmanden afsluttede i 2011, blev afsluttet inden for ét år (66 %). Han afsluttede over en tredjedel, dvs. 36 %, inden for tre måneder. Til sidstnævnte kategori hørte sager, som Ombudsmanden var i stand til at løse meget hurtigt, f.eks. gennem et telefonopkald til den pågældende institution med forslag til en løsning<sup>15</sup>. Ombudsmanden afsluttede over 80 % af undersøgelserne inden for 18 måneder. Undersøgelsesernes gennemsnitlige varighed var 10 måneder, sammenlignet med et gennemsnit på ni måneder i 2010.

**Tabel 1.4: Varighed af undersøgelser afsluttet i 2011**

<b>Gennemsnitlig varighed af undersøgelse</b>	<b>10 måneder</b>
<b>Sager afsluttet inden for 3 måneder</b>	<b>36 %</b>
<b>Sager afsluttet inden for 12 måneder</b>	<b>66 %</b>
<b>Sager afsluttet inden for 18 måneder</b>	<b>80 %</b>

Bemærk: Baseret på 30 dage pr. måned.

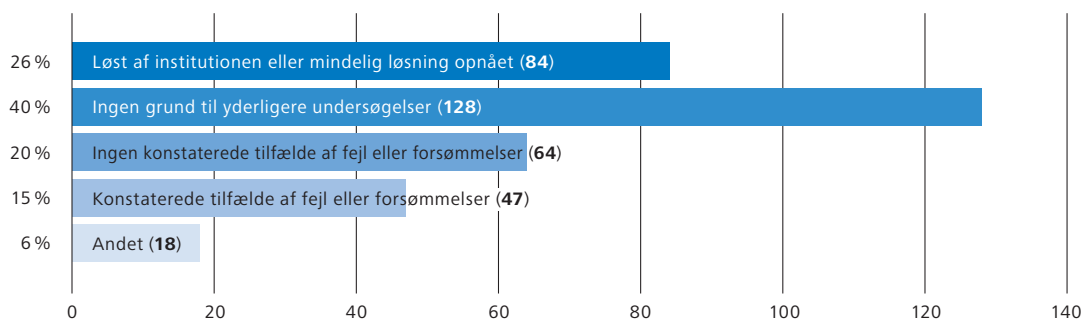
Som figur 1.9 viser, blev der opnået et positivt resultat i 84 sager, som Ombudsmanden afsluttede i 2011, idet den berørte institution accepterede en mindelig løsning eller afsluttede sagen. Ombudsmanden fandt i 64 sager ikke tilfælde af fejl eller forsømmelser, mens han fandt tilfælde af fejl eller forsømmelser i 47 andre sager. I 13 af disse sager (sammenlignet med syv i 2010) accepterede den pågældende institution helt eller delvist et udkast til henstilling. Ombudsmanden afsluttede 35 sager med kritiske bemærkninger (se figur 1.10). I 39 sager fremsatte Ombudsmanden yderligere bemærkninger, der skulle medvirke til at forbedre fremtidige resultater. Disse resultater beskrives nærmere nedenfor<sup>16</sup>.

<sup>15</sup>. Til dette tal hører sager, hvor Ombudsmanden ville have gennemført en fuldstændig undersøgelse, men hvor klageren trak sin klage tilbage. Det omfatter også sager, hvor Ombudsmanden indledte en undersøgelse, men derefter afsluttede på grund af klagerens beslutning om at gå rettens vej.

<sup>16</sup>. Følgende analyse er baseret på undersøgelser, der blev afsluttet i løbet af 2011. Ombudsmanden kan være nået frem til flere resultater, hvis en undersøgelse omhandlede mere end én påstand eller krav.



Figur 1.9: Resultater af undersøgelser afsluttet i 2011



Bemærk 1: I nogle sager afsluttede Ombudsmanden undersøgelserne af to eller flere årsager. Derfor udgør summen af ovenstående tal over 100 %.

Bemærk 2: I én sag, hvor Ombudsmanden konstaterede fejl eller forsømmelser, afsluttede han undersøgelsen med både en kritisk bemærkning og et udkast til henstilling, som institutionen accepterede fuldt ud.

## Ingen fejl eller forsømmelser

I 2011 afsluttede Ombudsmanden 64 sager, hvor han ikke fandt tilfælde af fejl eller forsømmelser. En konklusion om, at der ikke foreligger fejl eller forsømmelser, er ikke nødvendigvis altid negativt for klageren, som i det mindste får en fuldstændig forklaring fra den berørte institution vedrørende dens handlinger. Klageren nyder også godt af Ombudsmandens eget syn på sagen. Samtidig, og som nedennævnte sag illustrerer, tjener et sådant resultat som et håndgribeligt bevis på, at den berørte institution har optrådt i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik.

En konklusion om, at der ikke foreligger fejl eller forsømmelser, er ikke nødvendigvis altid negativt for klageren, som i det mindste får en fuldstændig forklaring fra den berørte institution vedrørende dens handlinger.

## Retten til at færdes frit i EU

En irsk statsborger bosiddende i Nederlandene blev diagnosticeret med en degenerativ sygdom og fik ordineret palliative lægemidler indeholdende cannabis. Han gjorde adskillige forsøg på at få tilladelse til at kortvarigt at besøge sin familie i Irland. De irske myndigheder erklærede dog, at han ville blive arresteret ved ankomsten for besiddelse af ulovlige stoffer. Han indbragte en overtrædelsessag for Kommissionen, som konkluderede, at Irland ikke havde overtrådt EU-lovgivningen. Han rettede derfor henvendelse til Ombudsmanden, som efter en undersøgelse (sag **2062/2010/JF**), fandt, at der ikke var begået nogen fejl og forsømmelser fra Kommissionens side. Denne sag vedrørte bestemmelser i Schengenreglerne, som endnu ikke var bindende i Irland, som

derfor havde lovhjemmel til fortsat at gøre sin narkotikalovgivning gældende uden hensyn til den pågældende lovgivning. Uanset denne konklusion var Ombudsmanden dybt berørt af denne sag. Følgelig informerede han den irske ombudsmand og formanden for den irske menneskerettighedskommission herom, og opfordrede dem til at gennemføre enhver foranstaltning, de ville finde nyttig.

## Klager og undersøgelser

### Yderligere bemærkninger

Også selv om Ombudsmanden ikke konstaterer tilfælde af fejl eller forsømmelser, eller at der ikke er nogen grund til at fortsætte sin undersøgelse, kan han fremsætte en yderligere bemærkning, såfremt han finder en anledning til at fremme kvaliteten af forvaltningen af den berørte institution. En yderligere bemærkning skal derfor ikke opfattes som en indirekte kritik af den institution, den er rettet til. Snarere er dens mål at råde institutionen om, hvordan denne kan forbedre en given praksis for at fremme kvaliteten af den service, den yder til borgerne. Ombudsmanden fremsatte yderligere bemærkninger i 39 sager i 2011, herunder følgende:

#### Påstand om undladelse af at give fuld aktindsigt i et dokument

Kommissæren med ansvar for handel mødtes med repræsentanter for en erhvervsorganisation i 2008. En civilsamfundsorganisation begærede aktindsigt i referatet af dette møde, hvilket kun blev delvist imødekommet. Den klagede til Ombudsmanden (sag **1633/2008/DK**), der fandt, at Kommissionen ikke havde givet en tilstrækkelig og passende begrundelse af sin afgørelse om at give afslag på aktindsigt i visse dele af dokumentet og at slette et afsnit deri. I sit svar fremførte Kommissionen ændrede grunde til sin afgørelse og gav aktindsigt i den del, som den tidligere havde slettet. Efter Ombudsmandens opfattelse var Kommissionens svar på hans forespørgsel om en mindelig løsning stort set tilfredsstillende. Han fremsatte imidlertid en yderligere bemærkning, hvori han mindede om, at institutionerne ikke kan antage, at en vis del af et eksisterende dokument udgør et »underdokument« eller et andet dokument, blot fordi det indeholder en anden slags eller type af oplysninger. Endvidere bør institutionerne behandle henvisninger til bilag som en del af det pågældende dokument og bør derfor ikke udelukkes fra deres analyse, når den behandler en begæring om aktindsigt.

### Sager løst af institutionen og mindelige løsninger

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

I løbet af 2011 afsluttede institutionen 84 sager, eller der blev opnået en mindelig løsning. Nedenfor gives et illustrativt eksempel på en sådan sag.

#### Mangel på information

Jordskælv og tsunami i Japan i marts 2011 ødelagde landets atomkraftanlæg i Fukushima, hvilket førte til forøget radioaktiv forurening i det omkringliggende område. Ombudsmanden modtog adskillige klager fra borgere om manglende information om ændringer i de maksimalt tilladte niveauer af radioaktiv forurening af levnedsmidler, som EU importerede fra Japan. Da Ombudsmanden stillede Kommissionen spørgsmålet (i hans undersøgelse på eget initiativ **OI/5/2011/BEH**), forklarede den, at EU umiddelbart efter ulykken havde aktiveret de katastrofemekanismer, som den havde vedtaget i kølvandet af ulykken i Tjernobyl. Der var bl.a. tale om maksimalt tilladt forurening for levnedsmidler, der var højere end de japanske niveauer. I april 2011 nedsatte Kommissionen de maksimale niveauer for at bringe dem på linje med de japanske niveauer.



Hvis Ombudsmanden efter en indledende undersøgelse konstaterer et tilfælde af fejl eller forsømmelser, søger han om muligt at finde en mindelig løsning. Han afsluttede ti sager i løbet af året, inklusive neden for nævnte sag, hvor der var blevet opnået en mindelig løsning. Ved udgangen af 2011 var 28 forslag til mindelig løsning stadig under behandling.

Klageren var fuldt ud tilfreds med KHIM's ændrede sprogpolitik. Ombudsmanden hilste KHIM's svar velkomment og betragtede sagen som løst af agenturet.

Hvis Ombudsmanden efter en indledende undersøgelse konstaterer et tilfælde af fejl eller forsømmelser, søger han om muligt at finde en mindelig løsning.

### Ulovlig sprogpolitik

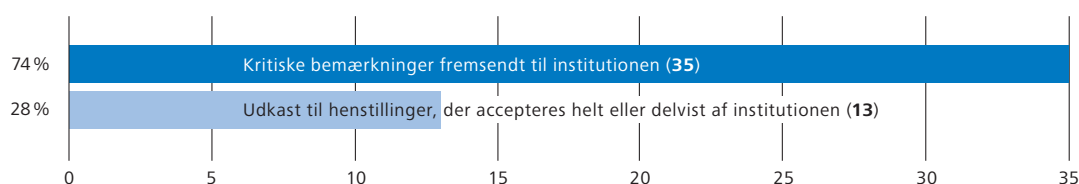
En polsk borger bemærkede, at webstedet for Kontoret for Harmonisering i Det Indre Marked (KHIM) kun fandtes på engelsk, fransk, tysk, italiensk og spansk. Han skrev en e-mail til KHIM på polsk, hvori han påpegede, at dets websted ikke fandtes på polsk og bad kontoret om at rette op på denne situation, som han anså for ulovlig. KHIM svarede på engelsk, at kontoret kun kunne besvare mails på et af de ovennævnte arbejdsprog. Kontoret rådede klageren til at fremsende yderligere henvendelser på et af disse sprog. Klageren henvendte sig dernæst til Ombudsmanden (sag **2413/2010/MHZ**), der indledte en undersøgelse af disse påstande. KHIM ændrede sin praksis efter Ombudsmandens undersøgelse, således at det nu besvarer henvendelser på et hvilket som helst af de 23 officielle EU-sprog. Det meddelte tillige, at det ville gøre dets websted tilgængeligt på alle disse sprog og ville gøre rede for sin sprogpolitik.

I nogle tilfælde løses sagen af institutionen, eller der kan opnås en mindelig løsning, hvis den berørte institution tilbyder klageren compensation. Der er tale om kulanceerstatning fra institutionen, hvilket vil sige, at det ikke medfører erstatningsansvar eller skaber nogen form for præcedens.

### Konstaterede tilfælde af fejl eller forsømmelser

Ombudsmanden konkluderede, at der forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser i 15 % af de sager, der blev afsluttet i 2011. I 35 tilfælde blev sagen afsluttet med kritiske bemærkninger til den berørte institution (33 sager i 2010). Derudover afsluttede han 13 sager, hvor den institution, der blev indgivet klage imod, havde accepteret et udkast til henstilling fra ham.

**Figur 1.10: Sager, hvor der ikke blev konstateret tilfælde af fejl eller forsømmelser**



Bemærk: I en sag, hvor ombudsmanden fandt, at der forelå en retlig mangel, blev udkastet til en henstilling delvis accepteret af institutionen, men ombudsmanden fremsatte også kritik. Procentangivelserne ovenfor omfatter derfor mere end 100 %.

## Klager og undersøgelser

### Kritiske bemærkninger

Hvis en mindelig løsning ikke er mulig, eller 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 han udarbejder et forslag til henstilling. Ombudsmanden fremsætter 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 nogen generelle følgevirkninger, og (iii) det således ikke synes nødvendigt, at Ombudsmanden følger sagen op. Ombudsmanden fremsætter også en kritisk bemærkning, hvis han finder, at et forslag til henstilling ikke vil tjene noget nyttigt formål. Han går tilsvarende frem i sager, hvor den berørte institution ikke accepterer et udkast til henstilling, og hvor han ikke finder det hensigtsmæssigt at udarbejde en særlig rapport til Parlamentet.

Med en kritisk bemærkning bliver klageren bekræftet i, at klagen er berettiget. Det indikerer også over for den berørte institution, hvad den har gjort galt, således at fejl eller forsømmelser kan undgås i fremtiden. Følgende eksempel illustrerer forhold, der kan foranledige Ombudsmanden til at udstede en kritisk bemærkning.

Med en kritisk bemærkning bliver klageren bekræftet i, at klagen er berettiget. Det indikerer også over for den berørte institution, hvad den har gjort galt, således at fejl eller forsømmelser kan undgås i fremtiden.

### Vildledende oplysninger

Da en islandsk vulkan kom i udbrud i april 2010, blev tusinder af flyafgange i Europa aflyst. Den 4. maj 2010 offentliggjorde Kommissionen på forskellige websteder oplysninger til de berørte passagerer, herunder et dokument med spørgsmål og svar. Den følgende dag sendte Den Europæiske Organisation for Regionale Luftfartsselskaber (ERA) en e-mail til Kommissionen, hvori den henledte Kommissionens opmærksomhed på, hvad den betragtede som værende vildledende oplysninger. Især påpegede ERA, at dokumentet fejlagtigt antydede, at passagererne havde en automatisk ret til kompensation i alle tilfælde i forbindelse med forsinket bagage. Det tog Kommissionen to uger at konkludere, at dele af oplysningerne i dokumentet rent faktisk var vildledende, og mere end én måned at fjerne dem fra det relevante websted. I sag **1301/2010/GG** kritiserede Ombudsmanden Kommissionen for at have offentliggjort vildledende oplysninger. Han konkluderede ligeledes, at den tid, det tog, før Kommissionen fjernede oplysningerne fra webstedet, var uacceptabelt lang. Ombudsmanden følte, at en meget hurtigere indsats var påkrævet, idet relevansen af oplysningerne mindskedes, efterhånden som situationen i de europæiske lufthavne begyndte at blive normaliseret igen.

### Opfølgning på kritiske bemærkninger og yderligere bemærkninger

Med henblik på at sikre, at institutionerne tager ved lære af deres fejltagelser, og for at sikre, at fejl eller forsømmelser undgås i fremtiden, offentliggør Ombudsmanden årligt sine resultater af institutionernes opfølgning på kritiske bemærkninger og yderligere bemærkninger. Det gør han ved hjælp af en undersøgelse, som han offentliggør på sit websted.



### **Opfølgning på kritiske og yderligere bemærkninger i 2010<sup>17</sup>**

Ombudsmanden opfordrede de berørte institutioner til at reagere inden for en periode af seks måneder på de kritiske bemærkninger, han havde fremsat i 2010. Han modtog reaktioner på alle de fremsatte bemærkninger, i nogle tilfælde dog med en vis forsinkelse.

I nogle sager var opfølgningen på kritiske og yderligere bemærkninger forbilledlig og viste klart, at de ansvarlige anerkender værdien af denne øvelse i relation til at forbedre den service, de yder til borgerne. I andre sager var svaret defensivt og skuffende og viste, at der fortsat er et stykke vej endnu at gå for Ombudsmanden og institutionerne selv for at sikre en EU-administration i topklasse. Når man tager kritiske og yderligere bemærkninger, der blev fremsat i 2010, under ét, lå tilfredsheden med

Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) (182/2010/MHZ), og Det Europæiske Agentur for Forvaltning af Det Operative Samarbejde ved EU-medlemsstaternes Ydre Grænser (Frontex) (923/2009/FOR).

### **Forslag til henstillinger**

Hvor det 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 den berørte institution, eller den institution, klagen er rettet mod. Institutionen fremsender i overensstemmelse med artikel 3, stk. 6, i Ombudsmandens statut en detaljeret udtalelse inden tre måneder.

**Når man tager kritiske og yderligere bemærkninger, der blev fremsat i 2010, under ét, lå tilfredsheden med opfølgningen på 78 %.**

opfølgningen på 78 %. Opfølgningen på yderligere bemærkninger var tilfredsstillende i 95 % af sagerne, mens procentdelen af tilfredsstillende opfølgning på kritiske bemærkninger var betydeligt lavere, nemlig 68 %.

Syv af opfølgningerne skal især fremhæves som sager, der bør tjene som model for andre institutioner på, hvordan man bedst reagerer på kritiske og yderligere bemærkninger. De vedrører Parlamentet (1825/2009/IP), Kommissionen (485/2008/PB, 1039/2008/FOR, 1658/2008/PB, og 1302/2009/TS), Det

I 2011 udstedte Ombudsmanden 25 udkast til henstillinger, herunder nedenfor omtalte sag. Derudover førte 10 forslag til henstillinger fra 2010 til afgørelser i 2011, mens yderligere tre sager blev afsluttet, efter at der var fremsat forslag til henstillinger i 2009. Ombudsmanden afsluttede 13 sager i årets løb ved, at en institution enten helt eller delvist accepterede et forslag til henstilling. Ombudsmanden afsluttede otte sager med kritiske bemærkninger. Ved udgangen af 2011 var 21 forslag til henstilling stadig under behandling, herunder tre forslag fremsat i 2010 og 18 forslag fremsat i 2011.

<sup>17</sup>. Ombudsmandens opfølgende undersøgelse findes på:  
<http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark>



## Klager og undersøgelser

### Åbenhed, god forvaltning og ikke-forskelsbehandling

Kommissionen gennemfører regelmæssigt offentlige høringer, således at borgere, sammenslutninger, og andre interessenter kan deltage i udformningen af beslutningsprocesserne i EU. I 2010 klagede en spansk advokat til Ombudsmanden (sag **640/2011/AN**) over, at Kommissionen havde offentliggjort en høring om beskatning af den finansielle sektor udelukkende på engelsk, fransk og tysk. Kommissionen erkendte, at sprogbarrierer kunne afholde borgere fra at deltage i dens høringer. Den argumenterede imidlertid, at tid og ressourcer kunne begrænse flersprogethed, og at det ikke var et krav, at høringer skulle offentliggøres på alle EU-sprog. Ombudsmanden konkluderede, at Kommissionens restriktive sprogpolitik udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser og opfordrede den til at offentliggøre sine høringer på alle 23 EU-sprog eller at tilbyde oversættelser på forlangende. Kommissionens frist til at fremsætte en detaljeret udtalelse om henstillingen var den 29. februar 2012.

### Særlige beretninger

Hvis en EU-institution ikke svarer tilfredsstillende på et forslag til henstilling, kan Ombudsmanden sende en særlig beretning til Europa-Parlamentet. Heri kan han fremsætte henstillinger.

Som Ombudsmandens *Årsberetning for 1998* påpeger, er Ombudsmandens mulighed for at forelægge en særlig beretning for Parlamentet af uvurderlig værdi for hans arbejde. En særlig beretning til Europa-Parlamentet er sidste udvej og det sidste skridt, Ombudsmanden tager i behandlingen af en sag. Det skyldes, at vedtagelse af en beslutning og udøvelse af Parlamentets beføjelser skal vurderes politisk i Parlamentet. Ombudsmanden giver naturligvis Parlamentet de oplysninger og den hjælp, det skal bruge til at behandle en særlig beretning.

I henhold til Europa-Parlamentets regler er det Udvalget for Andragender, der er ansvarligt for forbindelsen med Ombudsmanden. På et møde i Udvalget for Andragender den 12. oktober 2005 påtog Ombudsmanden sig i henhold til Parlamentets forretningsordens artikel 205, stk. 3, at blive hørt af udvalget, når han forelægger en særlig beretning for Parlamentet.

Ombudsmanden sendte ikke nogen særlige beretninger til Parlamentet i 2011.





## 1.5 Nøglesager som eksempel på bedste praksis

Ti af de sager, der blev afsluttet i 2011, illustrerer bedste praksis. Institutionens vilje til at samarbejde med Ombudsmanden om at sikre en tilfredsstillende løsning på klager, er et vigtigt udtryk for dens pligt til at overholde princippet om en servicekultur. I nogle sager viste klagerens konstruktive indsats sig også at være afgørende for et positivt udfald for alle parter.

Sag [3264/2008/GG](#) vidner herom. Ombudsmanden roste Kommissionen, og især dens Generalsekretariat for Transport og Energi, for deres konstruktive indsats i denne sag. Kommissionen havde meddelt klagerens arbejdsgiver om antagelser vedrørende klageren og dennes hustru, der gik ud over blot antagelsen af, at der kunne foreligge en interessekonflikt i denne sag. I sit svar fremsendte Kommissionen et udkast til et brev, som den agtede at sende til klagerens arbejdsgiver med henblik på at afklare de forskellige anliggender. Efter yderligere kontakter mellem klageren, Ombudsmanden, og Kommissionen accepterede sidstnævnte at ændre den pågældende skrivelse. I skrivelsen, som i sidste instans blev fremsendt, erkendte Kommissionen, at den overskred, hvad der strengt taget krævedes af den, da den meddelte sine antagelser om såvel klageren som hans kone. Kommissionen anførte endvidere, at disse antagelser efterfølgende viste sig at være ubegrundede.

Et yderligere eksempel på et nyttigt samarbejde mellem Ombudsmanden, klageren, og institutionen, er sag

[2533/2009/VIK](#), som vedrørte en påstand om sprogdiskrimination på EPSO's websted. Klageren rejste indsigelse mod EPSO's udsagn på dets websted om, at det af operationelle årsager kun var i stand til at besvare henvendelser fremsendt på engelsk, fransk, eller tysk. EPSO forklarede, at dets websted henvendte sig til to forskellige målgrupper, nemlig, (i) kandidater i udbuds- og udvælgelsesprocedurer, og (ii) offentligheden. For så vidt angår den første gruppe, gjorde EPSO rede for, hvorfor kontoret mener, at korrespondance med kandidater i udvælgelsesprocedurer

| Ti af de sager, der blev afsluttet i 2011, illustrerer bedste praksis.

kan begrænses til engelsk, fransk og tysk. Klageren fremsatte ingen indvendinger mod dette. Med hensyn til den anden gruppe fremhævede EPSO, at det behandlede alle henvendelser om oplysninger fra borgerne lige, hvor den eneste forskel var, at kan tage længere tid at besvare en henvendelse på andre sprog end engelsk, fransk eller tysk, da der kan være behov for oversættelse. Klageren accepterede EPSO's forklaringer, men fandt at disse oplysninger burde offentliggøres på EPSO's websted. Han fremsatte præcise og konstruktive forslag i denne henseende, som EPSO reagerede positivt på.

I betragtning af de mange sager om gennemsigtighed, som Ombudsmanden behandler hvert år, er nøglesager på dette område især velkomne. Sag [2497/2010/FOR](#) vedrørte et afslag på aktindsigt i listen over deltagere i en offentlig høring tilrettelagt af Det Europæiske Banktilsynsudvalg (CEBS). I betragtning af, at CEBS pr. 1. januar 2011 blev til den Europæiske Banktilsynsmyndighed (EBA), rettede Ombudsmanden sin undersøgelse mod EBA. Sidstnævnte anførte, at den havde truffet direkte foranstaltninger

## Klager og undersøgelser

med henblik på at overholde alle krav vedrørende gennemsigtighed. For at vise sin gode vilje indvilligede den i at give klageren adgang til CEBS' deltagerliste.

Som svar på et udkast fra Ombudsmanden til henstilling indvilligede Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA) i at give aktindsigt i rapporter om formodede uventede alvorlige bivirkninger i forbindelse med et medicinalprodukt. Ved afslutningen af sag [3106/2007/FOR](#) anerkendte Ombudsmanden det betydelige fremskridt, som agenturet havde gjort for at gøre dets arbejde mere gennemsigtigt.

Kort tid efter at Ombudsmanden indledte en undersøgelse i sag [2609/2010/BEH](#), underrettede klageren ham om, at Kommissionen havde givet ham ubegrænset aktindsigt i alle de ønskede dokumenter. Dokumenterne vedrørte Kommissionens »fortolkende meddelelse om anvendelse af EF-traktatens artikel 296 på offentlige indkøb af forsvarsmateriel«. Kommissionen havde oprindeligt gjort gældende, at de ønskede dokumenter i deres helhed var omfattet af undtagelsen i artikel 4, stk. 1, litra a), andet afsnit, i forordning 1049/2001, vedrørende »forsvar og militære anliggender«.

Endelig, for så vidt angår gennemsigtighed, omhandlede sag [3072/2009/MHZ](#) Kommissionens manglende behørig behandling af en klage vedrørende dens register over interesserepræsentanter (»gennemsigtighedsregistret«). En ngo klagede over, at lobbybudgetoplysningerne for en specifik interessegruppe, som er registreret i Kommissionens register, var ukorrekte. Ombudsmanden fremsatte et forslag til mindelig løsning, hvori han angav, at Kommissionen kunne anmode interessegruppen om at redegøre for de ovennævnte lobbyudgifter. Han foreslog desuden, at Kommissionen

kunne udarbejde og offentliggøre generelle regler for: (i) sine procedurer for behandling af registerklager, (ii) hvordan interessegrupper skal beregne deres lobbybudgetter og (iii) hvordan disse grupper skal indberette deres støtteberettigede aktiviteter til registret. Kommissionen accepterede alle disse forslag.

Kontoret for Harmonisering i Det Indre Marked (KHIM) accepterede at ændre sin sprogpolitik som reaktion på Ombudsmandens undersøgelse i sag [2413/2010/MHZ](#). Ombudsmanden gjorde gældende, at god forvaltningspraksis tilsiger, at EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer i videst muligt omfang skal informere deres borgere på deres eget sprog. Som følge heraf accepterede KHIM at tage imod skriftlige henvendelser fra alle borgere i EU på et af de sprog, der er nævnt i artikel 55, stk. 1, i TEU, og svare på det samme sprog. Det meddelte tillige, at det ville gøre sit websted tilgængeligt på alle EU-sprog og ville gøre rede for sin sprogpolitik.

Sag [1804/2009/MHZ](#) og [899/2011/TN](#) vedrørte to bestemmelser i chartret om grundlæggende rettigheder, nemlig integration af handicappede, samt princippet om retfærdighed<sup>18</sup>. Specifikt vedrørte sagerne en bestemmelse i EU-personalevedtægten, hvorefter en ansats børnetilskud kan fordobles, hvis hans/hendes barn påfører vedkommende betydelige udgifter som følge af en alvorlig sygdom. I sidstnævnte tilfælde accepterede Parlamentet at tage hensyn til dets medarbejders beslutning om at arbejde på deltid, når det træffer beslutning i sager, hvor den berørte tjenestemand finder det vanskeligt at føre bevis for eksistensen af betydelige udgifter som følge af hans/hendes barns handicap. I sidstnævnte sag erkendte Kommissionen, at den skulle have betalt klageren dobbelt bidrag fra den dato,

18. Hhv. artikel 26 og artikel 41, stk. 1, i chartret.



hvor han begyndte at arbejde som EU-tjenestemand, og ikke fra den dato, hvor han ansøgte herom. Denne sag blev afsluttet hurtigt, efter at Kommissionen svarede positivt på en række spørgsmål, som Ombudsmanden havde stillet i han brev om indledning af undersøgelsen.

Endelig hilste Ombudsmanden de skridt velkommen, som Kommissionen havde taget i sag **1786/2010/PB**, med henblik på at gøre EU's forskningsfinansiering mindre bureaukratisk. Den foreliggende sag vedrørte midlerne til den såkaldte »forfinansiering«, som udbetales af Kommissionen inden for rammerne af EU's syvende rammeprogram for forskning. Klageren gjorde indsigelse over, at Kommissionen forpligtede modtagere af EU-støtte til at sikre, at de penge, de modtager, skaber renter til fordel for EU-budgettet. Denne forpligtelse var bureaukratisk og ikke-hensigtsmæssig. Ombudsmanden fandt, at de relevante bestemmelser i finansforordningen og de dermed forbundne gennemførelsesbestemmelser kunne fortolkes til støtte for klagerens påstand, især i lyset af det generelle retfærdighedsprincip. Det var yderligere hans opfattelse, at det ikke var foreneligt med princippet om forsvarlig økonomisk forvaltning at pålægge forpligtelser, der skaber uforholdsmæssige byrder for modtagerne. I sit svar meddelte Kommissionen sin hensigt om at indføre nye regler og praksisser med det formål at gennemføre Ombudsmandens udkast til henstilling i denne sag. Kommissionen indførte disse ændringer med øjeblikkelig virkning. Mere generelt gav Kommissionen udtryk for sin enighed med Ombudsmanden i, at princippet om forsvarlig økonomisk forvaltning bør anvendes i den rette sammenhæng i lyset af de politikker, der gennemføres og deres relevante kontekst. Den gav udtryk for, at den også havde til hensigt at videreføre denne tilgang på lovgivningsniveau.

## 1.6 Tematisk analyse af afsluttede undersøgelser

Afgørelser om afslutning af sager offentliggøres normalt på Ombudsmandens websted (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på engelsk og på klagers sprog, hvis dette er et andet end engelsk. Der udarbejdes ligeledes et resumé på engelsk af hver afgørelse. Sammendrag af udvalgte sager offentliggøres på webstedet på alle 23 officielle EU-sprog. Disse sammendrag afspejler de mange forskellige emner og EU-institutioner, som de 318 afgørelser om afslutning af sager i 2011 omhandler, og som Ombudsmanden vedtog i 2011, samt de forskellige årsager til at afslutte sager.

Dette afsnit fremlægger de vigtigste resultater af afgørelser vedrørende retlige eller faktiske forhold, der er indeholdt i Ombudsmandens afgørelser om afslutning af undersøgelser i 2011. Det omfatter sager, som havde stor betydning med hensyn til at fremme gennemsigtighed og god forvaltning i EU's institutioner, sager, som resulterede i et særligt positivt resultat for klageren, og sager, som gjorde det muligt for Ombudsmanden at klarlægge vigtige lovområder eller behandle et spørgsmål, som ikke tidligere var blevet forelagt for ham. I lyset af Ombudsmandens bestræbelser på at fremme anvendelsen af chartret om grundlæggende rettigheder er der ligeledes redegjort for vigtige sager, som vedrører rettigheder, der er fastsat i chartret.

## Klager og undersøgelser

Dette afsnit analyserer følgende syv hovedkategorier af undersøgelser:

- Åbenhed, aktindsigt og personoplysninger;
- Kommissionen som traktaternes vogter;
- Tildeling af kontrakter og tilskud;
- Udførelse af kontrakter;
- Forvaltning og personalevedtægt;
- Udvælgelsesprøver og -procedurer;
- Institutionelle, politiske og andre spørgsmål.

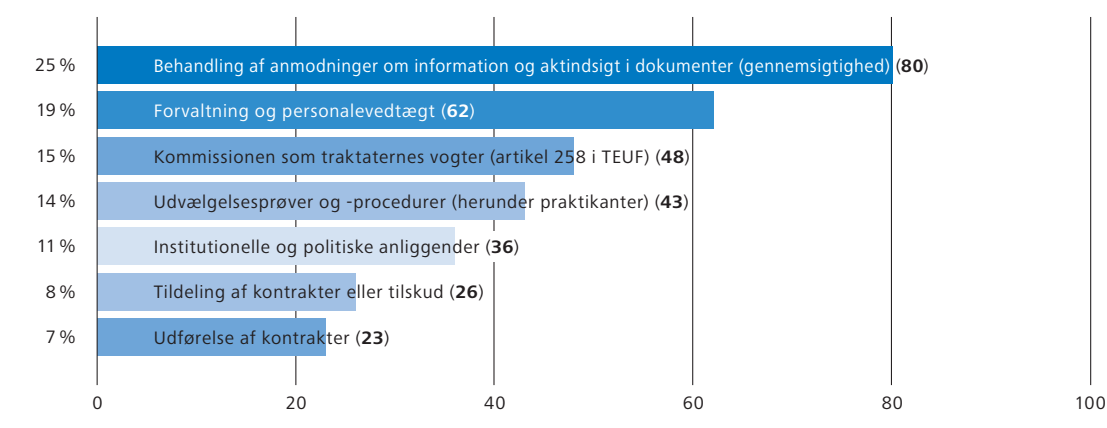
Der er en betydelig overlapning mellem ovennævnte emner. F.eks. rejses spørgsmålene om åbenhed ofte i klager over ansættelsesprocedurer eller Kommissionens rolle som traktaternes vogter. Det skal ligeledes bemærkes, at kategorierne ikke opføres i den rækkefølge, hvori de optræder i figur 1.11<sup>19</sup>.

## Åbenhed, aktindsigt og personoplysninger

### Aktindsigt i dokumenter

I henhold til artikel 10, stk. 3, i TEU skal Unionens beslutninger træffes »så åbent som muligt og så tæt på borgerne som muligt«, mens Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer i henhold til artikel 15, stk. 1, i TEUF skal arbejde så åbent som muligt for at fremme gode styreformer og sikre civilsamfundets deltagelse. I henhold til artikel 15, stk. 3, i TEUF skal der være ret til aktindsigt i dokumenter fra Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer. Den samme ret er også fastsat i chartrets artikel 42. Forordning 1049/2001 regulerer denne ret til aktindsigt i dokumenter<sup>20</sup>.

Figur 1.11: Afsluttede undersøgelser genstand



<sup>19</sup>. Figur 1.11 giver information om alle undersøgelser, der blev afsluttet i 2011 baseret på emne. Figuren skal vise betydningen af de emner, der diskuteres, i relation til Ombudsmandens samlede sagsmængde. Trods overlapningen vises sager kun under én overskrift i figuren.

<sup>20</sup>. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1049/2001 af 30. maj 2001 om aktindsigt i Europa-Parlamentets, Rådets og Kommissionens dokumenter; EFT L 145 af 31.5.2001, s. 43. Den 30. april 2008 fremsatte Kommissionen et forslag (KOM(2008)229 endelig) om ændring og udskiftning af forordning 1049/2001 om aktindsigt i Europa-Parlamentets, Rådets og Kommissionens dokumenter. Den 15. december 2011 stemte Europa-Parlamentet om *Cashman-rapporten*, som behandler Kommissionens forslag.



I medfør af forordning 1049/2001 kan den, der fremsætter begæring om aktindsigt, vælge forskellige retsmidler. Denne kan enten vælge domstolsprøvelse af institutionens hele eller delvise afslag på begæringen om aktindsigt efter reglerne i artikel 263 i TEUF, eller klage til Ombudsmanden. I 2011 afsluttede Ombudsmanden undersøgelser af 20 klager vedrørende anvendelsen af forordning 1049/2001, hvoraf 14 var over Kommissionen. Disse undersøgelser omfattede både proceduremæssige aspekter og anvendelsen af de undtagelser for aktindsigt, der er fastsat i forordningens artikel 4. Med hensyn til sidstnævnte, synes sen registrering og sene svar på begæringer at være en relativ normal praksis<sup>21</sup>. Med hensyn til sidstnævnte, synes de samme undtagelser at blive fremført igen og igen, og fremhæves nedenfor<sup>22</sup>.

### **Undtagelse vedrørende internationale relationer**

I sag **1051/2010/BEH** afviste Kommissionen<sup>23</sup> at give aktindsigt i et afsnit om visaspørgsmål, der var indeholdt i en rapport om møder afholdt mellem EU og russiske repræsentanter. Den påberåbte sig artikel 4, stk. 1, litra a), tredje afsnit, i forordning 1049/2001, idet den forklarede, at (i) der i tilfælde af en udbredelse ville blive offentliggjort vurderinger vedrørende visaspørgsmålet, som ikke var delt med den russiske delegation. Desuden ville (ii) en udbredelse svække EU's forhandlingsposition. Ved vurderingen tog Ombudsmanden i betragtning, at interesser, der er beskyttet af artikel 4, stk. 1, litra a), i forordning 1049/2001, ifølge EU-domstolens retspraksis er særligt følsomme. Institutionerne har

derfor et vidt skøn ved afgørelsen af, at en udbredelse kunne være til skade for offentlighedens interesser. Han fandt, at den pågældende institutions udtalelse om, at en udbredelse ville svække EU's forhandlingsposition, var blevet bekræftet af resultaterne af undersøgelsen og var overbevisende. Endvidere fandt han, at det afsnit i dokumentet, som klageren ønskede at få aktindsigt i, vedrører igangværende forhandlinger og gør det muligt at drage konklusioner vedrørende EU's vurdering af Den Russiske Føderations strategi. Institutionens argument om, at en udbredelse af det pågældende afsnit ville bringe den gensidige tillid mellem Den Russiske Føderation og EU i fare, var derfor plausibelt.

### **Undtagelse vedrørende juridisk bistand**

I sag **1170/2009/KM** anmodede en tysk statsborger om, at Rådet gav ham adgang til et responsum fra Rådets Juridiske Tjeneste, der diskuterede retsgrundlaget for en forordning om genetisk modificerede fødevarer og foderstoffer. Rådet gav kun adgang til de indledende afsnit af responsummet, idet det hævdede, at hovedindholdet af dokumentet faldt ind under undtagelsen i forordning 1049/2001 vedrørende beskyttelse af juridisk rådgivning. Ombudsmanden kom, efter at have undersøgt dokumentet, til den foreløbige konklusion, at Rådet, ved en korrekt forståelse af *Turco*-dommen<sup>24</sup>, ikke havde påvist, at aktindsigt kunne nægtes for at beskytte dets interesse i at modtage nyttig juridisk rådgivning fra Den Juridiske Tjeneste. Han foreslog, at Rådet gav fuld aktindsigt i det pågældende dokument. Med hensyn til de proceduremæssige anbringender, som klageren havde

<sup>21</sup>. Ombudsmanden ser derfor med tilfredshed på Kommissionens udtalelse i sin opfølgning på hans kritiske bemærkning i 2010 om, at den eksisterende ordning er tilstrækkeligt tilrettelagt til at håndtere anmodninger om aktindsigt generelt inden for de tidsfrister, der er fastlagt i forordning 1049/2001. Han forstår denne udtalelse derhen, at Kommissionen anser den nævnte tidsfrist for at være realistisk og gennemførlig.

<sup>22</sup>. I mange sager gøres der mere end én undtagelse gældende.

<sup>23</sup>. Inden Ombudsmandens tjenestegrene gik videre med at gennemføre en kontrol af det omstridte dokument, underrettede Kommissionen Ombudsmanden om, at efter oprettelsen af Den Europæiske Tjeneste for EU's Optræden Udadtil (EEAS) var ansvaret for denne sag nu overdraget til denne tjenestegren.

<sup>24</sup>. Forenede sager C-39/05 P og C-52/05 P, *Sverige og Turco mod Rådet*, Sml. 2008, s. I-4723.



## Klager og undersøgelser

fremsat, foreslog Ombudsmanden, at Rådet informerer ansøgere om den dato, på hvilken en afgørelse forfalder i henhold til forordning 1049/2001 og om de klagemuligheder, de har til deres rådighed inden denne dato. Rådet var ikke var enig i Ombudsmandens analyse, men ikke desto mindre besluttede det at give aktindsigt i dokumentet i betragtning af den tid, der var forløbet. Det accepterede ligeledes at informere ansøgere om den dato, på hvilken det skal træffe afgørelse om deres anmodning. Det afviste imidlertid forslaget om på forhånd at informere ansøgere om deres klagemuligheder.

### Undtagelse vedrørende inspektioner, undersøgelser og audits

Følgende tre sager vedrørte anmodninger om aktindsigt i dokumenter vedrørende EU's konkurrencelovgivning. Sag **297/2010/GG** vedrørte afslaget fra Kommissionens Generaldirektorat for Konkurrence (GD Konkurrence) på at give aktindsigt i dets procedurehåndbog (Antitrust ManProc) for håndtering af konkurrencesager under artikel 101 og 102 TEUF. Kommissionen argumenterede, at en udbredelse ville være til alvorlig skade for beslutningsprocessen og ville underminere formålet med dens inspektioner og undersøgelser på det pågældende område. Den forklarede imidlertid også, at den foretog en udvælgelse og tilpasning af dokumentationen om sine procedurer i antitrustsager med det formål at offentliggøre dem på sit websted i form af bedste praksis. Klageren var ikke tilfreds med denne fremgangsmåde og henvendte sig til Ombudsmanden. Denne undersøgte Antitrust ManProc-håndbogen og konkluderede, at Kommissionen var i sin ret til at afvise at offentliggøre visse dele af den, men ikke dokumentet i dets helhed. Han opfordrede Kommissionen til at give delvis aktindsigt i modulerne (den vigtigste del af Antitrust ManProc) og til at tage uformel kontakt til klageren med henblik på at finde en rimelig løsning med hensyn

til de øvrige dokumenter, der indgik i Antitrust ManProc. Kommissionen hilste Ombudsmandens forslag velkomment og tog skridt til at gennemføre det.

Sag **1403/2010/GG** vedrørte en påstand om, at GD Konkurrence havde undladt rettidigt og korrekt at behandle en anmodning om aktindsigt i dokumenter vedrørende en statsstøtteundersøgelse. Kommissionen svarede klageren under Ombudsmandens undersøgelse og undskyldte for den opståede forsinkelse. Med hensyn til indholdet henviste Kommissionen til Domstolens dom i *Technische Glaswerke*-sagen<sup>25</sup>, i henhold til hvilken der gælder »en generel formodning for, at udbredelsen af dokumenter i sagsakter i princippet er til skade for beskyttelsen af formålet for undersøgelser.« Ombudsmanden bemærkede, at Kommissionens tilgang var i tråd med EU-lovgivningen, jf. Domstolens fortolkning. Han bemærkede endvidere, at klager ikke havde påvist, at der var dokumenter i Kommissionens sagsakt, som ikke var omfattet af denne formodning og ikke var blevet offentliggjort, eller at der var en mere tungtvejende offentlig interesse i udbredelsen af dokumenterne. Han bemærkede imidlertid, at det næppe var sandsynligt, at en person, der anmoder om aktindsigt, nogensinde ville kunne modbevise førnævnte formodning, medmindre han vidste, hvilke dokumenter, der var i sagsakten. Ombudsmanden noterede sig derfor med tilfredshed, at Kommissionen havde sendt klager en liste over dokumenterne i sagsakten for den foreliggende sag. Han fremsatte en supplerende bemærkning, hvori han opfordrede Kommissionen til at gøre det samme i alle andre sager, hvor den havde til hensigt at gøre den nævnte formodning gældende.

Ombudsmanden var også enig i GD Konkurrences holdning i sag **1735/2010/MHZ** om, at den skulle afslå at give aktindsigt i Kommissionens sagsakter

<sup>25</sup>. Sag C-139/07 P, *Kommissionen mod Technische Glaswerke Ilmenau*, dom af 29. juni 2010, endnu ikke rapporteret.



i en anden undersøgelse af statsstøtte, igen i lyset af Domstolens dom i *Technische Glaswerke*-sagen. Han var imidlertid ikke enig i Kommissionens henvisning til undtagelsen vedrørende beskyttelsen af dens beslutningsproces (artikel 4, stk. 3, første afsnit i forordning 1049/2001), idet han går ud fra, at Kommissionens erfarne beslutningstagere ikke er tilbøjelige til at ligge under for udefra kommende pres.

I sag **1581/2010/GG** afviste Kommissionen igen klagerens anmodning med henvisning til undtagelsen vedrørende beskyttelse af formålet med inspektioner, undersøgelser og revisioner, når den afslår at give aktindsigt i svar, som den havde modtaget fra medlemsstater og faglige organisationer som led i sin undersøgelse i forbindelse med en overtrædelsesklage. Efter gennemgang af dokumenterne var Ombudsmanden ikke overbevist om, at den af Kommissionen påberåbte undtagelse gav denne ret til også at nægte give aktindsigt i de dele af dokumenterne, der indeholdt rent faktuelle oplysninger. Kommissionen svarede, at den ville tage klagerens anmodning op til fornyet overvejelse med henblik på at give hel eller delvis aktindsigt efter at have konsulteret de pågældende.

Sag **2073/2010/AN** vedrørte ligeledes aktindsigt i dokumenter vedrørende en overtrædelsesprocedure, denne gang vedrørende miljøspørgsmål i Spanien. Efter at Ombudsmanden indledte sin undersøgelse, gav Kommissionen klageren aktindsigt i nogle af de krævede dokumenter, men nægtede også afslag på aktindsigt i andre dokumenter. Ombudsmanden fandt, at i lyset af de undtagelser, som de spanske myndigheder havde påberåbt sig, var Kommissionens afslag på at give aktindsigt i visse dokumenter fra disse myndigheder berettiget. For så vidt angår håndteringen af anmodningen om aktindsigt i de resterende dokumenter, kritiserede

Ombudsmanden Kommissionen for fejlagtigt at have afvist at offentliggøre visse af dens interne dokumenter til klageren, for at undlade at undersøge muligheden for at give klageren delvis aktindsigt, og for på behørig vis at have undladt at vurdere eksistensen af en væsentlig offentlig interesse i en udbredelse. Han kritiserede ligeledes den forsinkelse, der var opstået under håndteringen af klagerens genfremsættelse af anmodningen.

### **Undtagelse vedrørende institutionens beslutningsproces**

Sag **1294/2009/DK** vedrørte et afslag på at give fuld aktindsigt i en rapport om konsekvensanalysen af et forslag til Rådets forordning. I forbindelse med Ombudsmandens undersøgelse fremlagde Kommissionen sit lovgivningsforslag for Rådet og Parlamentet, som til dels var udarbejdet på grundlag af indholdet af den pågældende rapport. Selv om Kommissionen til slut gav fuld aktindsigt i rapporten, foretog dog Ombudsmanden en analyse af dens oprindelige beslutning om ikke at give fuld aktindsigt. Han fandt, at Kommissionen i sin oprindelige afgørelse ikke havde påvist tilstrækkeligt, (i) hvorfor den fulde udbredelse på det pågældende tidspunkt havde været til alvorlig skade for dens beslutningsproces, og (ii) at der ikke var nogen tungtvejende offentlig interesse i en udbredelse.

### **Adgang til information**

Chartrets artikel 41 anerkender retten til at få sin sag behandlet uvildigt, retfærdigt og inden for en rimelig frist af EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer. Det omfatter også retten til at modtage et svar. Ombudsmanden behandlede mange sager i 2011, hvor borgeren gjorde gældende, at forvaltningen ikke havde givet et fyldestgørende svar, eller



## Klager og undersøgelser

i det hele taget noget svar. Disse sager blev behandlet gennem forenklede procedurer for at sikre hurtig behandling for klageren. Sag **1711/2010/BEH** er et eksempel på en fuld undersøgelse, hvor klageren påstod undladelse af at give oplysninger. Specifikt vedrørte de Kommissionens afslag på at angive, hvilke pensionsrettigheder en tidligere midlertidig ansat havde erhvervet. Selv om Kommissionen anførte, at det tilkom klageren selv at foretage den pågældende beregning, redegjorde den for den formel, der skulle anvendes i denne henseende, samt de beløb, der skulle anvendes i formlen i dette specielle tilfælde. Klageren takkede Ombudsmanden for hans ihærdige indsats for at løse sagen.

Sag **2470/2009/TN** vedrørte ligeledes behandlingen af en anmodning om oplysninger, denne gang fra Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO). Efter at have konkluderet, at EPSO ikke på det pågældende tidspunkt havde givet klageren en tilstrækkeligt klar forklaring, i overensstemmelse med artikel 18 i *Den Europæiske Kodeks for God Forvaltningsskik*, på hvorfor oplysningerne ikke kunne gives, afsluttede Ombudsmanden sagen med en kritisk bemærkning.

### Databeskyttelse

Artikel 7 og 8 i chartret for grundlæggende rettigheder omfatter henholdsvis den grundlæggende ret til privatlivets fred og den grundlæggende ret til beskyttelse af personoplysninger. Til de undtagelser, der er fastlagt i artikel 4 i forordning 1049/2001, vedrører artikel 4, stk. 1, litra b), disse

rettigheder. Denne undtagelse var relevant for sag **3106/2007/FOR**, i hvilken Det Europæiske Lægemiddelagentur afslog at give aktindsigt i rapporter om formodede uventede alvorlige bivirkninger i forbindelse med et medicinalprodukt. Agenturet accepterede endelig at give klageren aktindsigt i de ønskede dokumenter, efter at have fjernet personoplysninger om patienter og indberettende læger.

### Europa-Kommissionen som traktaternes vogter

Retsstatsprincippet er et af de grundlæggende principper for Den Europæiske Union. En af Kommissionens vigtigste opgaver er at være traktatens vogter<sup>26</sup>. I artikel 258 i TEUF fastlægges en generel procedure, som Kommissionen kan anvende til at undersøge medlemsstaternes mulige overtrædelser af EU-retten og indbringe dem for Domstolen. Kommissionen kan indlede undersøgelser på eget initiativ, på grundlag af klager eller efter anmodning fra Europa-Parlamentet om at behandle andragender til Parlamentet i henhold til artikel 227 i TEUF. Der gælder andre procedurer i specifikke anliggender, såsom ulovlig statsstøtte.

I denne forbindelse er det vigtigt at nævne EU Pilot<sup>27</sup>, som er en arbejdsmetode, der er udviklet mellem Kommissionen og medlemsstaterne med henblik på at afhjælpe overtrædelser af EU-retten så tidligt som muligt uden at indlede overtrædelsessager. Dette projekt har til formål at sikre, at EU-retten gennemføres mere effektivt af medlemsstaterne, og at klager fra borgerne og erhvervslivet løses hurtigere.

<sup>26</sup>. I artikel 17 i TEU hedder det, at Kommissionen »drager omsorg for gennemførelsen af traktaterne og af de foranstaltninger, der vedtages af institutionerne på grundlag heraf«.

<sup>27</sup>. Se Kommissionens meddelelse med titlen »Et resultatorienteret Europa - anvendelse af fællesskabsretten, KOM(2007)502«.



## Ombudsmanden modtager og behandler klager over Kommissionen som traktaternes vogter.

Ombudsmanden modtager og behandler klager over Kommissionen som traktaternes vogter. Når Ombudsmanden indleder en undersøgelse af en sådan klage, er han altid omhyggelig med at forklare, at undersøgelsen ikke vil beskæftige sig med, om der foreligger en overtrædelse. Det skyldes, at Den Europæiske Ombudsmand ikke har mandat til at undersøge handlinger udført af medlemsstaternes myndigheder. Ombudsmandens undersøgelse retter sig alene mod Kommissionens adfærd ved analysen og behandlingen af overtrædelsesklagen, som den får forelagt. Ombudsmanden kan behandle både proceduremæssige og principielle aspekter af Kommissionens adfærd.

### Proceduremæssige forpligtelser

Hvad angår Kommissionens proceduremæssige forpligtelser i forhold til klagere, er Ombudsmandens primære referencepunkt en meddelelse, som Kommissionen vedtog i 2002<sup>28</sup>. Meddelelsen fastlægger en forpligtelse til at registrere klager og visse undtagelser fra denne forpligtelse samt frister for behandling af klager og underretning af klagerne. Kommissionen vedtog denne meddelelse som en reaktion på Ombudsmandens tidligere undersøgelser og kritik i forbindelse med disse forhold. Det er Ombudsmandens opfattelse, at denne meddelelse er et vigtigt grundlag for borgernes tillid til Kommissionen som traktaternes vogter.

Som eksemplerne nedenfor viser, afdækkede Ombudsmandens undersøgelser i 2011 en række mangler.

### Undladelse af registrering af klager og høring af klageren

Sag 2403/2008/OV udgør en sådan sag, hvor Kommissionen undlod at leve op til bestemmelserne i sin meddelelse fra 2002. Kommissionen erkendte, at den ikke havde overholdt visse punkter, herunder punkt 3 om registrering, og undskyldte, at den ikke havde gjort dette. Den erkendte imidlertid ikke udtrykkeligt, at den ikke havde overholdt punkt 10 i meddelelsen, hvori det hedder, at klageren skal høres, inden en klage afvises. Ombudsmanden afsluttede sin undersøgelse, idet han bemærkede, at han i mellemtiden havde indledt en undersøgelse på eget initiativ vedrørende forholdet mellem den nye EU Pilot-metode og de proceduremæssige garantier i meddelelsen<sup>29</sup>.

Klageren i sag 2587/2009/JF hævdede, at Kommissionen havde undladt at behandle hans kritikpunkter vedrørende EU's miljø- og energilovgivning i Irland korrekt. I forbindelse med Ombudsmandens undersøgelse forklarede Kommissionen, at den i mellemtiden havde registreret en del af klagerens efterfølgende korrespondance som en klage og var i gang med at undersøge den. Kommissionen arrangerede desuden et møde, hvor klageren personligt kunne gøre rede for sine kritikpunkter. Kommissionen fastholdt, at den var fast besluttet på at leve op til sin opgave med at overvåge den korrekte gennemførelse af EU's miljølovgivning, og at den ville undersøge alle dokumenterede overtrædelser af den relevante lovgivning.

<sup>28</sup>. Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet og Den Europæiske Ombudsmand om forbindelserne med klagere i sager om overtrædelse af fællesskabsretten; EFT C 244 af 10.10.2002, s. 5.

<sup>29</sup>. I lyset af Kommissionens opfølgning på en kritisk bemærkning fremsat i 2010 indledte Ombudsmanden en undersøgelse på eget initiativ (01/2/2011/OV) om forbindelsen mellem EU Pilot-metoden for behandling af sager om overtrædelser og Kommissionens meddelelse fra 2002. Specifikt spurgte han Kommissionen, om den har til hensigt (i) at gå videre med en revision af meddelelsen, og (ii) i bekræftende fald, høre Ombudsmanden herom. Undersøgelsen pågår.

## Klager og undersøgelser

### Forsinkelse

Sag 489/2011/MHZ vedrørte en forsinkelse på syv måneder, som Kommissionen ikke var i stand til at begrunde, med at reagere på klagerens bemærkninger i en overtrædelsessag. Ombudsmanden fandt imidlertid, at Kommissionen i de breve, den havde sendt direkte til klageren, havde givet en eksemplarisk begrundelse for sin beslutning om at afslutte sagen. Ombudsmanden fremsatte en yderligere bemærkning om, at Kommissionen ville overholde principperne for god forvaltningsskik, hvis den når frem til den endelige beslutning inden for en rimelig frist, efter at klagerne har fremsendt

### Principielle spørgsmål

Ombudsmanden kan ligeledes gennemgå indholdet af de analyser og konklusioner, som Kommissionen når frem til, når han undersøger overtrædelseskklager. Han kan f.eks. kontrollere, om sådanne analyser og konklusioner er rimelige, velargumenterede og grundigt forklaret over for klagerne. Ombudsmandens undersøgelser og konklusioner respekterer fuldt ud Kommissionens skønsmålinger i medfør af traktaterne og Domstolens retspraksis, når den træffer afgørelse om, hvorvidt den skal indbringe en overtrædelsesprocedure for Domstolen.<sup>30</sup> Hvis Ombudsmanden

Ombudsmandens undersøgelser og konklusioner respekterer fuldt ud Kommissionens skønsmålinger i medfør af traktaterne og Domstolens retspraksis, når den træffer afgørelse om, hvorvidt den skal indbringe en overtrædelsesprocedure for Domstolen.

bemærkninger til dens hensigt om at afslutte overtrædelsessagen. Hvis der opstår forsinkelser, bør Kommissionen gøre rede for årsagen hertil og i givet fald give en undskyldning.

### Retten til forsvar

Sag 705/2010/ANA vedrørte en tredjeparts rettigheder, der intervererede til fordel for Grækenland i en overtrædelseskklage over dette land. Kommissionen hævdede, at den sikrede respekt for klagerens forsvarsrettigheder ved at give klageren mulighed for at udtrykke sine holdninger i løbet af proceduren og ved at tage hensyn til og vurdere alle fremsendte oplysninger. Den tilføjede, at den igennem hele processen havde søgt at handle objektivt i sin vurdering af klagen og med udgangspunkt i en afbalanceret og grundig undersøgelse. Kommissionen besluttede endelig at afslutte overtrædelsessagen. I sin afgørelse fandt Ombudsmanden, at Kommissionen havde fundet en løsning i sagen og derved stillet klageren tilfreds.

skulle være grundlæggende uenig med Kommissionens vurdering, ville han sige det, men samtidig understrege, at den højeste instans til fortolkning af EU-retten er Domstolen. Uenighed af den karakter forekommer imidlertid kun i helt specielle tilfælde.

### Tvist vedrørende udøvelsen af Kommissionens skønsmålinger

Sag 1561/2010/FOR vedrørte Kommissionens angivelige undladelse af at foretage en passende undersøgelse af, om Spanien overholdt EU's miljøregler. En spansk statsborger hævdede, at et stort byggeprojekt havde ødelagt det naturlige habitat for *Picris Willkommii*, en sjælden plante, der kun findes i nærheden Guadiana-flodens munding i Spanien. Ombudsmanden fandt Kommissionens begrundelse for sin beslutning om at anvende sin skønsmåling til at afslutte sagen for at være tilstrækkelig. Grundlæggende forklarede Kommissionen, at en iværksættelse af

<sup>30</sup>. Ombudsmanden bemærker i denne forbindelse, at det forhold, at der er en overtrædelse af EU-retten, ikke automatisk indebærer, at Kommissionen skal indlede overtrædelsesprocedurer. Kommissionen skal imidlertid begrunde, hvordan den udøver sin vide skønsmåling.



overtrædelsesproceduren ikke ville sikre bedre beskyttelsesforanstaltninger for *Picris Willkommii* end de foranstaltninger, der allerede var truffet eller planlagt af de spanske myndigheder, som havde givet tilsagn om at træffe forskellige bevaringsforanstaltninger. Ombudsmanden fremsatte imidlertid en yderligere bemærkning og opfordrede Kommissionen til at gøre klagerne opmærksom på nationale klagemuligheder i fremtidige lignende sager.

### Uenighed med Kommissions vurdering

To sager involverede Schengen-reglerne<sup>31</sup>. Sag **2267/2009/KM** vedrørte en påstand om, at Kommissionen havde undladt at indlede overtrædelsesprocedurer i forbindelse med Schengenaftalens visumregler. Specifikt gjorde klageren gældende, at Tyskland havde stillet alt for strenge krav til garantierklæringer, som visumansøgere kan benytte til at påvise, at de råder over tilstrækkelige midler til at dække deres opholdsomkostninger. Ombudsmanden var enig i Kommissionens vurdering af, at reglerne om attestation for garanternes kreditværdighed falder ind under national ret. Han anså ligeledes Kommissionens udtalelser om, at (i) disse regler ikke må anvendes vilkårligt, og at (ii) den tyske praksis ikke var vilkårlig, for rimelige. Endelig var han af den opfattelse, at Kommissionens beslutning om at undersøge alle medlemsstaternes praksis ikke var urimelig. På baggrund af Kommissionens undskyldning for sit oprindeligt manglende svar afsluttede Ombudsmanden sagen.

### Tildeling af kontrakter og tilskud

Ombudsmanden behandler klager om tildeling eller manglende tildeling af kontrakter og tilskud. Han finder imidlertid, at institutionerne, og

i særdeleshed bedømmelsesudvalgene og de ordregivende myndigheder i udbud, har vide skønsmålinger, og at hans gennemgang af sådanne sager bør være begrænset til at undersøge, om de proceduremæssige bestemmelser er blevet overholdt, om kendsgerningerne er korrekt fremført, og at der ikke er tale om en åbenbar fejl i forbindelse med vurderingen eller magtfordrejning. Desuden kan han undersøge, om institutionerne har levet op til deres forpligtelse til at anføre grunde, og om disse er sammenhængende og rimelige.

Blandt de emner, som Ombudsmanden undersøgte i forbindelse med kontrakter og tilskud i 2011, var påstået forskelsbehandling og ukorrekt anvendelse af de relevante regler. Med hensyn til førstnævnte er det vigtigt at understrege, at retfærdighed er nævnt i chartrets artikel 41, stk. 1, og er en del af den grundlæggende ret til god forvaltning.

Ombudsmanden har længe betragtet retfærdighed som et hovedprincip for god forvaltningsskik. Han tilstræber at finde en rimelig og retfærdig balance mellem modstridende rettigheder og interesser og, som det fremgår af nedenstående eksempler på sager under »Urimelig behandling«, at bistå andre med også at gøre dette.

### Urimelig behandling

Sag **2605/2009/MF** vedrørte Kommissionens forsøg på at få tilbagebetalt et tilskud fra en velgørende organisation efter en revision. Ombudsmanden bad Kommissionen forklare, hvorfor den ikke kunne ændre konklusionerne af revisionsrapporten og tage hensyn til de dokumenter, som klageren havde indsendt, selvom de var indsendt for sent. Kommissionen svarede, at den var rede til at foretage en komplet gennemgang af de pågældende bilag og revurdere det beløb, som oprindeligt blev krævet i tilbagebetalingskravet.

Ombudsmanden har længe betragtet retfærdighed som et hovedprincip for god forvaltningsskik.

<sup>31</sup>. Sag **2062/2010/JF**, der vedrørte bestemmelser i Schengenreglerne, der ikke er bindende for Irland, er medtaget i afsnit 1.4 ovenfor. Også i denne sag var Ombudsmanden enig i Kommissionens vurdering af overtrædelsesklagen.

## Klager og undersøgelser

Sag **1992/2010/RT** vedrørte ligeledes en påstand om en urimelig anmodning om tilbagebetaling, denne gang fra Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle Medier og Kultur (EACEA). Klageren fremsatte påstand om, suspenderede tilbagebetalingskravet og sørgede for en revision af projektet. Agenturet forklarede, at to uafhængige eksperter havde fundet svagheder i projektgennemførelsen, og det blev understreget, at projektets hovedmål ikke var nået. Ombudsmanden fandt, at eksperternes bemærkninger var detaljerede og rimelige. Han vurderede også, at klagerens modargumenter ikke var tilstrækkelige til at bevise, at eksperterne havde foretaget et åbenbart fejlskøn ved vurderingen af tilskudsafतालens gennemførelse.

I sag **258/2009/GG**, der ligeledes berørte EACEA, opfordrede Ombudsmanden agenturet til at foretage en kulancebetaling til klageren med henblik på at forsøge at opveje de negative konsekvenser af den måde, hvorpå agenturet havde behandlet klagerens ansøgning om et tilskud til et venskabsbyprojekt på ca. 10 500 EUR. Ombudsmanden var af den opfattelse, at EACEA havde undladt at overholde de tidsfrister, som det selv havde fastsat og ikke havde gjort alt, hvad det kunne for at undgå den forsinkelse, der derved opstod. I svaret til Ombudsmandens udkast til henstilling forklarede EACEA, at det var rede til at betale klageren 3 150 EUR. Klageren forklarede, at man havde håbet på et højere beløb, men at man alligevel var tilfreds. Klageren tilføjede, at den måde, hvorpå Ombudsmanden havde behandlet sagen, havde genskabt dens tillid til EU's administrative handlinger.

I sag **413/2010/BEH** afviste Forvaltningsorganet for Sundhed og Forbrugere (EAHC) klagerens anmodning om finansiel støtte til en konference, med den begrundelse at den ikke var planlagt til

at skulle finde sted inden for den periode, der var fastsat i indkaldelsen af forslag. I et af afsnittene i forslaget havde klageren fejlagtigt anført, at konferencen ville finde sted i september 2009, hvor den i realiteten skulle finde sted i september 2010. Den korrekte dato var nævnt i andre dele af forslaget. Ombudsmanden fandt, at det ikke var indlysende, hvorfor en ansøger ville investere meget tid og mange ressourcer i at udarbejde et forslag til en konference, som lå uden for den relevante periode. EAHC burde derfor have sat spørgsmålstejn ved, om klagerens oplysninger var korrekte i det pågældende felt, og kunne let have verificeret disse oplysninger. Samtidig bifaldt Ombudsmanden, at EAHC havde truffet foranstaltninger med det formål at undgå en gentagelse i fremtidige indkaldelser af det problem, som klageren havde oplevet.

Endelig konkluderede Ombudsmanden i sag **3018/2009/TN**, at Domstolens udbudsprocedure overholdt principperne for forsvarlig økonomisk forvaltning, ligebehandling og fairness. Med henblik på at forbedre Domstolens udbudsprocedurer yderligere foreslog han, at Domstolen kunne overveje at give tilbudsgiverne flere oplysninger om den form for udbudsprocedure, den havde valgt at anvende.

### Tilsidesættelse af princippet om uskyldsformodning

Ombudsmanden fandt i sag **1348/2009/RT**, at Kommissionen, ved ikke at have dokumenteret sine udtalelser om klagerens brud på princippet om fortrolighed i en procedure for tildeling af offentlige kontrakter, havde tilsidesat princippet om uskyldsformodning. Med hensyn til klagerens øvrige påstande konkluderede Ombudsmanden, at der på grundlag af den dokumentation, han var kommet i besiddelse af under sin kontrol af dokumenter, ikke var noget grundlag for at betvivle, at formanden for





udvælgelseskomitéen havde handlet uafhængigt og upartisk. Derudover var Kommissionens redegørelse for at afvise klagerens bud rimelig.

### **Inkonsekvente, unøjagtige eller vildledende oplysninger**

Efter Ombudsmandens undersøgelse af sag **920/2010/VIK** opfordrede han Kommissionen til at revidere den dokumentation, den stiller til rådighed inden for rammerne af sine udbudsprocedurer for derved at fjerne manglende præcision og terminologisk inkonsekvens og sikre, at de bydende klart og utvetydigt underrettes om kriterierne for godkendelse. Ombudsmanden bemærkede, at det også ville være nyttigt, hvis Kommissionen inden for rammerne af denne undersøgelse kunne sikre, at sådanne nøglebegreber i udbudsprocessen defineres klart, enten i selve udbudsbekendtgørelsen, eller i et dokument, som der refereres specifikt til, og som er let tilgængeligt.

Ombudsmanden var tilfreds med Kommissionens afgørelse i sag **1574/2010/MMN** om at ændre sine retningslinjer for at undgå at vildlede kommende ansøgere til en stipendieordning. Kommissionen havde argumenteret, at ansøgningsskemaet og de retningslinjer, den stillede til rådighed for kandidaterne, præcist afspejlede dens beslutning om at begrænse EU-stipendiet til ansøgere, der ikke modtog stipendier fra andre kilder. Selv om Ombudsmanden var enig i, at ansøgningsskemaet ikke indeholdt vildledende oplysninger, omtaltes spørgsmålet om, hvorvidt en kandidat også havde »ansøgt« eller ej om et andet stipendium, som værende en del af støtteberettigelseskriterierne i et bilag til retningslinjerne. Ordlyden var efter hans opfattelse således vildledende.

### **Forsinkelse**

Ombudsmanden fandt to tilfælde af fejl eller forsømmelser i sag **703/2010/MHZ**, i hvilken klageren påstod, at Kommissionen begik forskellige administrative uregelmæssigheder i forbindelse med behandlingen af dens tilskud. Det ene vedrørte Kommissionens forsinkelser, og navnlig dens forsinkede forfinansiering på et tidspunkt, da de udbetalte beløb ikke længere kunne anvendes til projektet. Det andet vedrørte den manglende information af klageren, i dennes egenskab af koordinator for projektet, om Kommissionens direkte korrespondance med rektor for det universitet, der var blevet tildelt tilskuddet. Kommissionen accepterede den væsentligste del af Ombudsmandens udkast til henstilling, samtidig med at den også anerkendte, at klageren og universitetet havde været i stand til at færdiggøre projektet med meget gode resultater og under anvendelse af færre EU-midler end oprindeligt planlagt.

### **Udførelse af kontrakter**

Det er Ombudsmandens opfattelse, at der foreligger fejl eller forsømmelser, når en offentlig myndighed ikke handler i overensstemmelse med en regel eller et princip, der er bindende for den. Der kan således også findes at foreligge tilfælde af fejl eller forsømmelser i forbindelse med opfyldelsen af forpligtelser på basis af kontrakter indgået med EU's institutioner.

Dog er omfanget af den analyse, som Ombudsmanden kan foretage, nødvendigvis begrænset. Det er Ombudsmandens holdning, at han ikke bør forsøge at afgøre, om der har fundet et kontraktbrud sted fra parternes side, såfremt sagen er verserende. Kun en kompetent domstolsmyndighed kan effektivt behandle dette spørgsmål. Den

## Klager og undersøgelser

vil have mulighed for at høre parternes argumenter vedrørende den relevante nationale lovgivning og at afveje modstridende beviser i alle indsigelser vedrørende faktiske forhold.

I sager vedrørende kontraktlige tvister finder Ombudsmanden det berettiget at begrænse sin undersøgelse til, hvorvidt EU-institutionen har givet ham en sammenhængende og rimelig redegørelse for retsgrundlaget for sine handlinger, og hvorfor kontrakten efter dens mening er blevet opfyldt. Er det tilfældet, vil Ombudsmanden konkludere, at hans undersøgelse ikke har afsløret tilfælde af fejl eller forsømmelser. Denne konklusion vil ikke berøre parternes ret til at få deres kontraktlige tvist prøvet og autoritativt afgjort ved en kompetent domstolsmyndighed.

I 2011 havde Ombudsmanden igen lejlighed til at se på spørgsmålet om rettidigheden af Kommissionens betalinger. Som altid beskæftigede han sig med kontrakttvister over støtteberettigede omkostninger og betaling efter revisioner. Endelig giver kontraktområdet Ombudsmanden rig lejlighed til at se nærmere på princippet om fairness og om, hvordan institutionernes indregner dette i deres kontraktforhold.

### Forsinket betaling

I 2009 og efter to tidligere undersøgelser (OI/5/99/GG og OI/5/2007/GG), indledte Ombudsmanden en yderligere undersøgelse (OI/1/2009/GG) på eget initiativ om rettidigheden af Kommissionens betalinger. Han konkluderede, at Kommissionens svar på de spørgsmål, der blev rejst under den offentlige høring, der blev gennemført som led i denne undersøgelse, for de flestes vedkommende var overbevisende. Antallet af forsinkede betalinger faldt betydeligt fra 2008, hvor det udgjorde 22,67 % af alle betalinger, til 2009, hvor

dette tal faldt til 14,42 %. De samlede beløb, der var omfattet af forsinkelser, udtrykt i procent, mere end halveredes mellem 2008 (13,95 %) og 2009 (6,63 %). Den gennemsnitlige forsinkelse faldt ligeledes betydeligt fra 47,45 til 40,43 dage. Ombudsmanden bemærkede imidlertid, at der fortsat eksisterede problemer og meddelte, at han ville holde øje med dette problemområde.

### Twister om støtteberettigede omkostninger og revisioner

Mange sager på dette område vedrører tvister over støtteberettigede omkostninger, som ofte opstår i forbindelse med resultater af revisioner. Sag 1512/2010/KM er et sådant tilfælde, hvor en klager hævdede, at Kommissionen fejlagtigt havde fratrukket omkostninger fra et EU-bidrag efter en revision. Kommissionen accepterede det argument, at omkostninger, der under en revision findes ikke-støtteberettigede, skal trækkes fra de samlede støtteberettigede omkostninger, som kontrahenten har angivet, og ikke fra EU's bidrag. Efter en fornyet revision vedrørende afbalancering af indtægter og omkostninger hos et medlem af det pågældende konsortium besluttede Kommissionen, at en tilbagebetaling ikke var nødvendig. Den havde allerede accepteret det andet argument, som klageren havde fremført, nemlig at revisorerne havde kategoriseret visse omkostninger forkert.

Sag 1663/2009/DK opstod ligeledes efter en revisionsrapport, der identificerede visse omkostninger som ikke-støtteberettigede. Ombudsmanden fandt, at Kommissionen havde givet en detaljeret beskrivelse af grundene til, at den havde anset visse omkostninger for ikke at være støtteberettigede, og at grundene var baseret på de relevante regler. Han fandt endvidere, at Kommissionen havde overholdt principperne for god forvaltningsskik i sin korrespondance





med klageren i denne sag. Med hensyn til klagerens krav om, at Kommissionen burde afholde sig fra at true med at gøre brug af klagerens bankgaranti, fandt Ombudsmanden, at Kommissionen havde juridisk ret til at tage de relevante skridt til at inddrive skyldige beløb, og at den ikke havde truet, men blot havde informeret klageren om, at den havde til hensigt at iværksætte den relevante procedure for inddrivelse af skyldige beløb.

#### **Sag 651/2010/KM mod**

Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle Medier og Kultur (EACEA) vedrørte en påstand om manglende anerkendelse af visse omkostninger, som de nye partnere i et projekt havde afholdt. I sin udtalelse forklarede EACEA, at den havde taget sin afgørelse op til fornyet overvejelse og var villig til at godkende de nye projektpartneres omkostninger som tilskudsberettigede helt tilbage til den dato, hvor ændringerne i partnerskabet første gang var blevet meddelt EACEA. Den havde oprindeligt meddelt, at kun de af de nye projektpartneres omkostninger, som var påløbet efter den dato, hvor ændringen af kontrakten var blevet undertegnet, ville blive anset for tilskudsberettigede.

#### **Urimelig behandling**

Klageren i sag 1733/2009/JF fandt Kommissionens krav om tilbagebetaling urimelige og henvendte sig til Ombudsmanden. Kommissionen forklarede, at klageren ikke havde indsendt de nødvendige rapporter og projektleverancer rettidigt, som krævet i kontrakten. Den henviste endvidere til et forslag, som den havde forelagt projektkoordinatoren, og hvorefter klageren kunne indsende de pågældende dokumenter endog efter den kontraktmæssige frist. Da klageren ikke syntes at have været bekendt med dette forslag, anmodede Ombudsmanden

Kommissionen om at overveje at acceptere, at klageren indsendte en forsinket rapport. Kommissionen indvilligede heri og anførte, at den også kunne nedsætte de beløb, den havde krævet af klageren, hvis det var begrundet.

Sag 784/2009/IP vedrørte manglende betaling for det arbejde, som en freelancekonsulent havde udført for Det Europæiske Politiakademi (CEPOL). På grund af flere administrative problemer udførte klageren sit arbejde uden at få underskrevet en kontrakt. CEPOL bad hende efterfølgende om at stoppe sit arbejde, idet de relevante regler, i modsætning til hvad hun troede, ikke tillod agenturet at skrive kontrakt med hende. Ombudsmanden stillede i den henseende et forslag til mindelig løsning og opfordrede CEPOL til at overveje at betale klageren de allerede lovede 1 000 EUR, plus et yderligere beløb på 600 EUR. Dette beløb svarede til det forberedende og opfølgende arbejde for de to møder, som CEPOL udtrykkeligt havde bemyndiget hende til at deltage i. CEPOL accepterede.

Klageren i sag 2610/2009/MF – en underleverandør i forbindelse med eksterne støtteprojekter – hævdede, at hun som et resultat af de problemer, hun havde haft med Kommissionen i forbindelse med projekter i Sudan og Chad, ikke længere kunne finde beskæftigelse i projekter finansieret af EU. Hun følte, at hun var blevet udsat for sortlistning og forskelsbehandling. Ombudsmanden konkluderede, at Kommissionen ved (i) at undlade at informere klageren skriftligt om årsagerne til at bede om, at hun blev afskediget fra EU's projekt i Sudan og (ii) at undlade at kontrollere, om klageren, før hun blev afskediget, havde fået lejlighed til at fremlægge sine synspunkter til den anmodning om at

## Klager og undersøgelser

afskedige hende, som Kommissionen havde stilet til hendes arbejdsgiver, ikke havde handlet fair<sup>32</sup>.

Endelig blev sag **2170/2010/RT** afsluttet, efter at Kommissionen havde indvilliget i at betale et udestående beløb plus renter, på 15 727,68 EUR til en virksomhed, der havde leveret et gulvtæppe til en af Kommissionens bygninger. Klageren påberåbte sig, at Kommissionen havde handlet ukorrekt ved at nægte at betale.

### Agtpågivenhed

Sag **1181/2008/KM** vedrørte håndhævelsen af et krav på over 40 000 EUR, der opstod som følge af en aftale, som Kommissionen fejlagtigt troede den havde indgået med klageren, et tysk universitet. En professor på universitetet ansøgte om et tilskud i klagerens navn og brugte i den anledning dennes brevpapir med klagerens brevhoved. Af en efterfølgende revision af projektudgifterne fremgik det, at 39 989,94 EUR skulle tilbagebetales. Kommissionen sendte en debetnota til klageren, som klageren besvarede med, at denne ikke havde noget kendskab til projektet. Kommissionen fremsendte dernæst en påmindelse med anmodning om betaling. Klageren understregede, at den pågældende professor ikke havde ret til at indgå kontrakter på dennes vegne. Kommissionen underrettede dernæst klageren om, at den ville modregne sit krav samt påløbne renter i en betaling, som den klageren havde til gode. I forbindelse med sin undersøgelse bemærkede Ombudsmanden, at Kommissionen ikke havde godtgjort, hvilken materiel ret der fandt anvendelse på aftalen, og derfor ikke havde givet en overbevisende forklaring på, hvorfor klageren skulle anses for at være bundet af aftalen. Kommissionen accepterede til sidst, at der ikke var beviser for påstanden om, at universitetet var bundet af aftalen og tilbagebetalte det beløb, som den tidligere havde modregnet.

## Forvaltning og personalevedtægt

Hvert år modtager Ombudsmanden en række klager vedrørende institutionernes forvaltningsaktiviteter (62 undersøgelser eller 19 % af det samlede antal undersøgelser, der blev afsluttet i 2011). Disse aktiviteter vedrører anvendelsen af vedtægten for tjenestemænd og andre relevante tekster. En gang imellem står de grundlæggende rettigheder på spil, hvilket giver Ombudsmanden mulighed for at fremme institutionernes korrekte anvendelse af chartret. I andre sager bliver selve den måde, hvorpå EU-institutionerne vælger at fortolke personalevedtægten, til et stridsspørgsmål. I disse sager forsøger Ombudsmanden i det mindste at sikre, at institutionerne tager højde for, og korrekt anvender, Domstolens retspraksis.

### Grundlæggende ret til at blive hørt

Ombudsmanden blev i under sin undersøgelse af en klage opmærksom på mulige mangler i Kommissionens praksisser i forbindelse med tilbagebetalingskrav i medfør af artikel 85 i personalevedtægten. Han indledte en undersøgelse på eget initiativ, **OI/4/2009/PB**, af tjenestemænds grundlæggende ret til at blive hørt, når Kommissionen beslutter at kræve fejlagtigt udbetalte beløb tilbagebetalt. Kommissionen var helt enig i, at retten til at blive hørt skal respekteres i denne sammenhæng og henviste til foranstaltninger, den var i færd med at gennemføre med henblik herpå. Ombudsmanden bemærkede, at de af Kommissionen gennemførte procedureændringer indeholdt et kompromis. Han konkluderede imidlertid, at kompromisset var acceptabelt i denne specifikke sammenhæng og inden for rammerne af de relevante proceduremæssige garantier.

Klage **3800/2006/JF** drejede sig om en kommissionsafgørelse om at suspendere Det Forenede Kongeriges vægtningsfaktor,

<sup>32</sup>. I hans opfølgende undersøgelse i 2010 vedrørende kritiske og yderligere bemærkninger nævnte Ombudsmanden, at han ville holde Kommissionens brug af sortlistning under observation, således at det sikres, at denne praksis ikke svækker borgernes grundlæggende ret til god forvaltning.



der blev anvendt på klagerens pension, og en anmodning om at lade det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) undersøge sagen. Det skete på basis af et anonymt brev, som gav anledning til tvivl om, hvorvidt klagerens reelle bopæl var Bruxelles eller Det Forenede Kongerige. Klageren påstod, at Kommissionen ikke gav ham mulighed for at forsvare sig, før den traf ovennævnte afgørelse, som efter hans opfattelse var uberettiget. Trods indledende forbehold tilbød Kommission endelig klageren 1 000 EUR i kompensation for ikke-økonomisk skade, samt en skriftlig undskyldning underskrevet af kommissæren for interinstitutionelle forbindelser og administration. Ombudsmanden understregede, at Kommissionens handlinger havde påført klageren skade på hans ære og omdømme. Ikke desto mindre hilste han Kommissionens og især den kompetente kommissærs vilje til at bringe klagen til en tilfredsstillende afslutning varmt velkommen. Tilsvarende værdsatte han klagerens gode vilje til at gå ind på Kommissionens forslag.

### Agtpågivenhed

Sag **OI/4/2010/ELB** illustrerer, hvordan god forvaltning rækker videre end lovformelighed. Denne undersøgelse drejede sig om den måde, hvorpå EU-institutioner, især Parlamentet, Rådet og Kommissionen, behandler anmodninger fremsat under personalevedtægten om at erstatte afgørelser, der er uforenelige, med ny retspraksis. Institutionerne indtog den holdning, at de ikke havde nogen forpligtelse til at revidere sådanne afgørelser. De understregede, at såfremt en afgørelse ikke er blevet anfægtet inden for den lovfæstede tidsfrist, bliver den endelig. De mindede endvidere om, at virkningerne af en domstolsafgørelse er begrænset til sagens parter og anførte, at de kun i særlige tilfælde anvender en anden domstolsafgørelse på andre

parter. Ombudsmanden understregede i sin konklusion, at institutioner ikke er afholdt fra at se på en anmodning fra en tjenestemand om at erstatte en endelig afgørelse med en ny afgørelse under behørig hensyntagen til ny retspraksis. Han var ligeledes af den opfattelse, at institutioner ved at udøve deres skønsmagt kan beslutte at overveje en anmodning om at vedtage en ny afgørelse. Han mente, at en institution i overensstemmelse med principperne for god forvaltning bør drage alle rimelige konklusioner af EU's domstoles afgørelser.

### Urimelig behandling

Tre sager vedrørte Parlamentets fortolkning af visse bestemmelser i personalevedtægten. Klagerne i sag **2986/2008/MF** og **2987/2008/MF** påstod, at Parlamentets praksis, hvorved »multiplikationsfaktoren«<sup>33</sup> automatisk ville stige til 1 for dets tjenestemænd to år efter, at de var blevet forfremmet for første gang under det nye system, der blev lanceret med 2004-reformen af personalevedtægten, var uforenelig med personalevedtægten, fordi den var automatisk og dermed vilkårlig. Ombudsmanden var enig og opfordrede Parlamentet til at ændre denne praksis. Parlamentet afviste med den begrundelse, at dets fortolkning ikke havde været genstand for kritik fra nogen domstol. Det fastholdt sin holdning på trods af Ombudsmandens henvisning til Domstolens fortolkning af den pågældende bestemmelse i sin dom af 2. juli 2010 (*Lafili*-sagen). Ombudsmanden kritiserede Parlamentet for dette alvorlige tilfælde af fejl eller forsømmelser. Han fremhævede, at Parlamentets praksis adskilte sig fra alle øvrige EU-institutioner og i visse tilfælde fik en klar og betydelig økonomisk fordel i for dets tjenestemænd i forhold til tjenestemænd ved de øvrige institutioner.

<sup>33</sup>. Den 1. maj 2004 indførtes med EU's personalevedtægt en ny karrierestruktur og nye løntrin. Overgangsbestemmelser indeholdt en »multiplikationsfaktor«, som var udformet med det formål at bestemme andelen af det nye løntrin, der skulle betales til tjenestemænd, der er ansat inden den 1. maj 2004.

## Klager og undersøgelser

Sag 1329/2010/MF vedrørte også bl.a. Parlamentet metode til beregning af den multiplikationsfaktor, der gjaldt for tjenestemænd ansat inden den 1. maj 2004 og forfremmet efter dette tidspunkt. Klageren gjorde gældende, at Parlamentet anvendte en anden metode til beregning af hans løn end den metode, der blev anvendt af alle andre EU-institutioner. Ombudsmanden fandt, at Parlamentets beregningsmetode ikke var baseret på en klart urigtig fortolkning af den pågældende bestemmelse. Han understregede imidlertid, at princippet om ensartethed blandt EU's tjenestemænd indebærer, at alle institutionerne bør fortolke og anvende personalevedtægten på en ensartet måde. Han fandt, at de forskellige beregningsmetoder medførte lønforskelle, som var uacceptable og i modsætning til Parlamentets opfattelse ikke kunne betragtes som minimale. Ombudsmanden afsluttede sagen med det forslag, at EU-institutionerne vedtager en fælles metode til at beregne tjenestemændenes nye grundløn efter forfremmelse. Han foreslog også, at EU-institutionerne inden den næste revision af personalevedtægten (i) indfører en mekanisme til at afdække vanskeligheder med fortolkningen af de ændrede bestemmelser og (ii) når frem til en fælles holdning tilstrækkeligt tidligt til at undgå, at der opstår forskelle i praksis.

Sag 1944/2009/MHZ vedrørte ukorrekte oplysninger, som klageren havde modtaget om betingelserne for hendes beskæftigelse i en EU-delegation. Ombudsmanden fandt, at selv om klageren ikke kunne henholde sig til princippet om legitime forventninger med hensyn til de pågældende oplysninger, ville det være unfair, såfremt Kommissionen ikke påtog sig en eller anden form for ansvar for de alvorlige konsekvenser, som den administrative

fejltagelse havde givet anledning til. Ud over de økonomiske konsekvenser understregede klageren, at placeringen af hendes nye stilling ligeledes havde haft en skadelig virkning på hendes ægtefælles helbred. Ombudsmanden foreslog, at klageren blev overflyttet til et andet land. Samtidig kontaktede klageren Kommissionens tjenestegrene i samme anledning. Klageren blev som et resultat heraf overflyttet til Bruxelles.

### **Påstand om manglende overholdelse af reglerne for særlige rådgivere**

Sag 476/2010/ANA vedrørte Kommissionens håndtering af spørgsmål om interessekonflikter i forbindelse med udnævnelsen af en særlig rådgiver for en kommissær. Ombudsmanden fandt en række tilfælde af fejl og forsømmelser og fremsatte tilsvarende kritiske bemærkninger, samt to yderligere bemærkninger. Især foreslog han, at Kommissionen kunne overveje at ændre aktivitetserklæringen vedrørende en potentiel særlig rådgiver, så den kunne få tilstrækkelige oplysninger om den særlige rådgivers øvrige aktiviteter. Dette ville sætte den i stand til at undersøge eventuelle interessekonflikter mellem den særlige rådgivers opgaver og øvrige aktiviteter. Derudover kunne Kommissionen kræve, at den kommende særlige rådgiver attesterer, at erklæringen er fuldstændig, og at der, så vidt det er ham/hende bekendt, ikke foreligger nogen interessekonflikter i forhold til hans/hendes kommende funktioner som særlig rådgiver.



## Udvælgelsesprøver og -procedurer

### EPSO

De fleste af Ombudsmandens undersøgelser af almindelige udvælgelsesprøver og andre udvælgelsesprocedurer vedrører Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO). Mange af de problemer, der opstår i forbindelse med udvælgelsesprøver tilrettelagt af EPSO er blevet løst gennem hurtige procedurer. Dette har vist EPSO's åbenhed over for at finde hurtige og retfærdige løsninger på problemer. Som nogle af følgende sager illustrerer, dukker spørgsmålet om lige behandling op igen og igen. Ombudsmanden havde ligeledes lejlighed til i 2011 at drage konklusioner med hensyn til EPSO's nye politik i almindelige udvælgelsesprøver.

#### Problemer vedrørende EPSO's nye politik i forbindelse med almindelige udvælgelsesprøver

Ombudsmanden indledte en undersøgelse på eget initiativ (OI/9/2010/RT) af EPSO's nye politik med hensyn til reservering af adgangsprøver, dets kommunikation med ansøgere og betingelserne i de forskellige prøvecentre. Som svar på en række spørgsmål fra Ombudsmanden forklarede EPSO, at (i) beslutningen om kraftigt at forkorte fristen for tilmelding til de computerbaserede adgangsprøver stod i forhold til og var nødvendig for at nå det generelle mål om at nedbringe hele udvælgelsesprocedurens varighed, at (ii) det overvejede, om det skulle genindføre den tidligere praksis med at sende e-mailmeddelelser i forbindelse med udvælgelsesprøven i 2011 for administratorer, at (iii) alle prøvecentre overholder de samme minimumsbetingelser, og at (iv) det årligt ville offentliggøre de samlede resultater fra de forskellige undersøgelser og give oplysninger om tilfredshedsgraden blandt ansøgerne. Ombudsmanden var tilfreds

med disse oplysninger og fremsatte to yderligere bemærkninger, for det første vedrørende e-mailmeddelelser, og for det andet den situation, hvor ansøgere ikke er i stand til at få adgang til internettet i den korte tilmeldingsperiode.

#### Påstået undladelse af at sikre ligebehandling

I sag 1933/2010/BEH gjorde klageren gældende, at EPSO ved at undlade at flytte datoen for hendes prøve i assessmentcentret havde forsømt at tage hensyn til hendes særlige situation – nemlig at hun var gravid - og leve op til princippet om lige behandling. I lyset af de særlige omstændigheder ved sagen bad Ombudsmanden EPSO om at fremsende sin udtalelse som en hasteforanstaltning. EPSO imødekom denne anmodning. EPSO gav i sin udtalelse udtryk for sin vilje til at træffe en række foranstaltninger for at imødekomme klagerens særlige behov. Selv om det ikke syntes at være muligt at finde en løsning for klageren i denne særlige sag, fandt Ombudsmanden i lyset af EPSO's konstruktive holdning ikke, at der var belæg for yderligere undersøgelser i denne sag. Han opfordrede ikke desto mindre EPSO til at se på andre løsningsmodeller end de foreslåede foranstaltninger i dets udtalelse, der kan imødekomme behovet hos vordende unge mødre, som befinder sig i en lignende situation som klagerens.

I sag 1299/2010/MHZ fandt Ombudsmanden, at EPSO ikke havde sikret rimelige betingelser for klageren under aflæggelsen af de computerbaserede prøver, og at det derfor ville have været rimeligt, hvis EPSO havde givet ham mulighed for at tage prøverne om. EPSO havde imidlertid ikke reageret hurtigt nok til at kunne råde bod på situationen, mens dette stadig kunne være sket uden tekniske eller organisatoriske problemer. Desuden havde EPSO hverken



## Klager og undersøgelser

i sin udtalelse om klagen eller i sit svar på Ombudsmandens udkast til henstilling indrømmet sine fejl eller undskyldt over for klageren. Ombudsmanden fremsatte en kritisk bemærkning.

Endelig vedrørte sag **1220/2010/BEH** en påstand om ukorrekte oplysninger i et online-ansøgningsskema, hvorefter det fremgik, at ansøgerne kunne anvende op til 4 000 tegn ved besvarelsen af hvert af underafsnittene i deres begrundelser for ansøgningen. Ombudsmanden fandt, at oplysningerne i den tyske version af ansøgningsskemaet faktisk var ukorrekte og kunne vildlede ansøgerne. Samtidig konkluderede han, at ved at give ansøgerne mulighed for at indberette de problemer, som de oplevede og offentliggøre ajourførte oplysninger på sit websted vedrørende antallet af tegn, havde EPSO truffet de nødvendige foranstaltninger til at korrigere fejlen.

### Utilstrækkelig begrundelse

Sag **14/2010/ANA** gjorde det muligt for Ombudsmanden at undersøge EPSO's tilsyneladende modstridende forpligtelser til, på den ene side at anføre grunde til sine afgørelser, og på den anden side at beskytte fortroligheden af udvælgelseskomitéens aktiviteter. Ombudsmanden mindede om, at disse forpligtelser finder et afbalanceret kompromis i EPSO's afgørelse, der blev truffet efter hans undersøgelse på eget initiativ om gennemsigtighed i EU's ansættelsesprocedurer med det formål på evalueringsskemaet at give en opdeling af karaktererne i forhold til bedømmelseskriterierne og de delkriterier, som udvælgelseskomitéen anlægger. Ombudsmanden beklagede, at udvælgelseskomitéen ikke gav en sådan opdeling i den foreliggende sag.

### Andre institutioner, organer, kontorer og agenturer

Selv om de fleste klager vedrørende ansættelse er rettet mod EPSO, modtager Ombudsmanden lejlighedsvist klager over andre institutioner.

Sag **696/2008/OV** vedrørte påståede fejl i udvælgelsesproceduren for den administrerende direktør for Det Europæiske Kemikalieagentur (ECHA). Ombudsmanden kritiserede Kommissionen for at have undladt at dokumentere begrundelsen for oprettelsen af en kortliste bestående af to kandidater. Dette gjorde det umuligt at verificere, at Kommissionen ikke uberettiget og vilkårligt havde indsnævret kredsen af ansøgere. I en yderligere bemærkning anførte Ombudsmanden, at Kommissionen i overensstemmelse med forordning 1049/2001 om offentlig aktindsigt i dokumenter på forlangende skulle offentliggøre kortlister i udvælgelsesprocedurer vedrørende højtstående stillinger i Kommissionen og i EU's agenturer.

I sag **2755/2009/JF** om rekruttering af ansattes familiemedlemmer henstillede Ombudsmanden, at Kommissionens Fælles Forskningscenter (FFC) skulle give klageren en undskyldning og sikre, at udvælgelsen af ansøgere til stillinger ved FFC ikke påvirkes, hverken i positiv eller negativ retning, af familiemæssige eller andre lignende forhold. Klageren havde søgt på en ledig stilling i en afdeling af FFC, hvor hans hustru arbejder. Ombudsmanden anbefalede også, at FFC yderligere sikrer, at arbejdsbetingelserne for dets personale gør det muligt at forene arbejds- og familieliv, og at FFC offentliggør sine interne regler om rekruttering af familiemedlemmer. Kommissionen accepterede uden forbehold Ombudsmandens forslag til henstilling.



## Institutionelle, politiske og andre spørgsmål

Denne sidste overskrift omfatter en restgruppe af klager mod institutionerne i forbindelse med deres politiske beslutningsaktiviteter eller deres generelle funktion<sup>34</sup>. Blandt de påstande, der er medtaget, er magtmisbrug, vildledende eller upassende udtalelser, og manglende efterlevelse af forpligtelser.

### Magtmisbrug

Klageren i sag 856/2008/BEH henvendte sig til Kommissionen i 2002 vedrørende visse uregelmæssigheder, som han mente var opstået i forbindelse med Parlamentets erhvervelse af en bygning i Bruxelles. Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) indledte en undersøgelse, i løbet af hvilken OLAF fandt, at klageren var en »berørt person« som omhandlet i OLAF-forordningen og anmodede ham om at lade sig afhøre som vidne på grundlag af artikel 4, stk. 3, andet afsnit, i nævnte forordning. Efter en analyse af de beføjelser, som OLAF har i forbindelse med sine undersøgelser, nåede Ombudsmanden til den konklusion, at OLAF faktisk havde overskredet sine beføjelser ved at anmode klageren om at deltage i et interview på grundlag af føromtalt bestemmelse. OLAF erkendte, at kontorets praksis i dette tilfælde kunne have givet anledning til misforståelse. OLAF understregede, at personer i klagerens situation kun kunne anmodes om at give oplysninger under et interview, hvis de ønskede at gøre dette. OLAF havde derfor i det væsentlige erkendt, at kontoret havde handlet uretmæssigt. Selvom kontoret ikke havde undskyldt over for klageren, konkluderede Ombudsmanden, at det havde accepteret væsentlige dele af hans forslag til henstilling, herunder det afsnit, der henviste til andre punkter, som klageren havde rejst.

### Vildledende eller upassende udtalelser eller oplysninger

Sag 715/2009/ANA vedrørte Kommissionens udtalelser, der er offentliggjort i en rapport inden for rammerne af mekanismen for samarbejde og kontrol, ifølge hvilken (i) den bulgarske regering fortsat tolererer afgiftsfri butikker ved Bulgariens ydre grænser, (ii) disse butikker har oplevet en betydelig stigning i deres omsætning i 2007, og (iii) de er brændpunkt for lokal korruption og organiseret kriminalitet. Efter en kontrol af dokumenterne fremsatte Ombudsmanden forslag til henstillinger, hvori han anmodede Kommissionen om at erkende, at udtalelse (ii) og (iii) ikke var underbygget af konkrete beviser, som den var i besiddelse af, og at udtalelse (i) var vildledende. Han afsluttede sagen med en kritisk bemærkning over for Kommissionen om, at den burde sikre, at de rapporter, den udarbejder inden for rammerne af mekanismen for samarbejde og kontrol, er i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik.

Sag 884/2010/VIK vedrørte en påstand om manglende gennemsigtighed i forbindelse med Kommissionens udvælgelse af valgobservatører og påstået uprofessionel tone i Kommissionens korrespondance med klageren. Da klageren, hvis ansøgning ikke var blevet imødekommet, insisterede på at modtage flere oplysninger om de kriterier, der var anvendt til at udvælge korttidsobservatørerne, svarede den tjenestemand i Kommissionen, der behandlede sagen: »Vi ses i retten«. Kommissionen undskyldte over for klageren for tonen i den pågældende e-mail og gav endvidere et udførligt svar i forbindelse med hans anmodning om oplysninger. Ombudsmanden konkluderede, at Kommissionen havde taget skridt til at afgøre sagen, men fremsatte to yderligere bemærkninger

<sup>34</sup>. Se også sag 1301/2010/GG om påstået offentliggørelse af ukorrekte eller vildledende oplysninger om flypassagerers rettigheder og Kommissionens manglende rettidige rettelse af disse oplysninger, der er beskrevet i afsnit 1.4 ovenfor.



## Klager og undersøgelser

med henblik på at forbedre institutionens adfærd fremadrettet.

Ombudsmanden konkluderede i sag **3031/2007/VL**, at (i) de oplysninger, som Kommissionen havde givet vedrørende Erasmus Mundus-programmet, forledte studerende fra lande uden for EU til at tro, at deres stipendium ville sætte dem i stand til at opretholde en anstændig levestandard efter europæiske standarder; og (ii) det disponible beløb ikke var tilstrækkeligt til dette formål. Efter Ombudsmandens opfattelse gav de af Kommissionen offentliggjorte oplysninger ikke studerende korrekte og pålidelige oplysninger. I et udkast til henstilling foreslog Ombudsmanden, at Kommissionen skulle yde en kulancebetaling på 1 500 EUR til hver af de berørte studerende for de ulemper, de havde været udsat for. Han afsluttede sagen med en kritisk bemærkning, efter at Kommissionen havde afvist udkastet til henstilling.

Endelig vedrørte sag **260/2011/GG** EU-kalenderen, en skolekalender for gymnasieelever, som Kommissionen offentliggør årligt. I januar 2011 klagede en irsk præst til Ombudsmanden over, at Kommissionen i EU-kalenderen for 2010/2011 ikke havde medtaget kristne helligdage, såsom jul og påske, mens andre verdensreligioners helligdage stod anført. Kommissionen havde omdelt mere end tre millioner kopier af kalenderen, og præsten ønskede, at den skulle undskylde og tilbagekalde den. I februar 2011 underrettede Ombudsmanden klageren om, at Kommissionen havde offentliggjort en undskyldning for fejlen på sit websted. Den havde også sendt en berigtigelse til alle lærere, der havde bestilt 2010/2011-udgaven. Ombudsmanden fandt, at Kommissionens foranstaltninger var rimelige, og at det ville være uforholdsmæssigt at genoptrykke 2010/2011-udgaven.

### **Påstand om manglende overholdelse af forpligtelser**

I sag **2139/2010/AN**, der vedrørte nye bestemmelser om udviklingssamarbejde, der strengt forbød finansiering af lokale afgifter med EU-midler, vurderede Ombudsmanden, at Kommissionen på behørig måde havde forklaret de foranstaltninger, den havde truffet for at løse problemerne som følge af, at afgifter ikke er støtteberettigede inden for rammerne af den nuværende lovgivning. Desuden vurderede han, at de foreløbige foranstaltninger, som Kommissionen havde truffet, var hensigtsmæssige. Ombudsmanden kritiserede imidlertid i sag **427/2011/MHZ** Kommissionen for at have undladt at påvise, at det var objektivt umuligt for den at opfylde den juridiske forpligtelse til at sørge for senest den 1. januar 2008 at gennemføre en videnskabelig vurdering af virkningerne af brugen af specielt garn på f.eks. småhvaler, delfiner og marsvin.



## 1.7 Oversendte sager og rådgivning

I over 65 % af de sager, som Den Europæiske Ombudsmand behandlede i 2011 (1 667), var han 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. Klager, der falder uden for Ombudsmandens mandat, drejer sig ofte om påstande om medlemsstaternes overtrædelse af EU-lovgivningen. Nationale eller regionale ombudsmænd i Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd er de bedst egnede til at håndtere mange af disse sager. Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender er også fuldgældigt medlem af netværket. Et af formålene med netværket er at give mulighed for hurtig oversendelse af klager til den kompetente nationale eller regionale ombudsmand eller et tilsvarende organ.

Af alle de sager, som Den Europæiske Ombudsmand behandlede i 2011, faldt 52 % (1 321) inden for mandatet for et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Heraf lå 698 sager inden

I nogle sager kan Ombudsmanden finde det relevant at oversende klagen til Europa-Kommissionen, til SOLVIT, eller til Dit Europa – Råd & Vink. SOLVIT er et netværk, som Kommissionen har oprettet for at assistere mennesker, der støder på hindringer for udøvelsen af deres rettigheder i EU's indre marked. Dit Europa – Råd & Vink er endnu et EU-dækkende netværk, som Kommissionen har oprettet for at assistere og rådgive borgerne om deres liv, arbejde, og rejse i EU. Forinden en klage oversendes, eller klagerne rådgives, gør Ombudsmandens tjenestegrene alt, hvad der står i deres magt for at fastslå, hvilken anden institution eller hvilket andet organ, der bedst er i stand til at hjælpe dem. I 2011 henviste Ombudsmanden 147 klager til Kommissionen<sup>36</sup>, og 591 klager til andre institutioner og organer, herunder SOLVIT og Dit Europa – Råd & Vink, samt til specialiserede ombudsmænd eller klagebehandlende organer i medlemsstaterne.

I over 51 % af de sager, som Ombudsmanden behandlede i 2011, som eksemplerne nedenfor viser, rådgav han enten klageren eller oversendte sagen.

Af alle de sager, som Den Europæiske Ombudsmand behandlede i 2011, faldt 52 % (1 321) inden for mandatet for et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd.

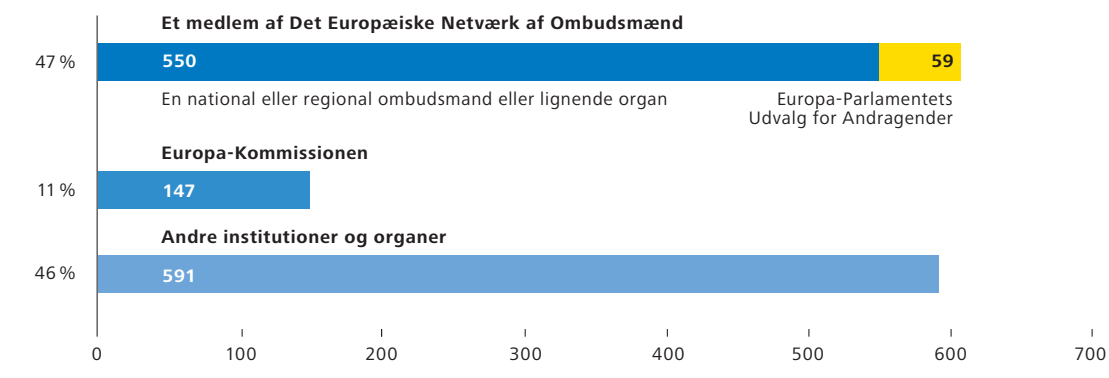
for Den Europæiske Ombudsmands mandat. Som figur 1.12 viser, oversendte Ombudsmanden i 609 sager klagen<sup>35</sup> til et medlem af netværket eller rådede klageren til at rette henvendelse til et medlem af netværket. I overensstemmelse hermed blev 550 sager blev oversendt til en national eller regional ombudsmand eller et tilsvarende organ, mens 59 sager blev oversendt til Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.

<sup>35</sup>. En klage oversendes kun med klagerens forudgående samtykke.

<sup>36</sup>. I dette tal indgår nogle sager, hvor en klage over Kommissionen blev erklæret uantagelig, fordi klageren ikke havde rettet de fornødne administrative henvendelser til institutionen, før klagen blev indgivet til Ombudsmanden.

## Klager og undersøgelser

**Figur 1.12: Klager oversendt til andre institutioner og organer**  
**Klagere rådgivet til at kontakte andre institutioner og organer**



Bemærk 1: Tallene ovenfor omfatter 124 klager, der var registreret i slutningen af 2010, og som blev behandlet i 2011. De omfatter ikke 38 klager, der blev registreret i slutningen af 2011, og som stadig var under behandling ved årets slutning med henblik på at bestemme, hvad der skal gøres.

Bemærk 2: Da Ombudsmanden gav klageren mere end én type af rådgivning i nogle sager, udgør summen af ovennævnte tal over 100 %.

### Overført klage til Europa-Parlamentet

I sag **2304/2011/MMN** bad en spansk statsborger, der deltog i en EPSO-udvælgelsesprøve (Det Europæiske Personaleudvælgelseskantor), om at Kommissionen opretter særskilte udvælgelsesprocedurer for ansøgere med et handicap. Kommissionen fremsendte brevet til EPSO, som underrettede klageren om, at kontoret, afhængigt af arten af handicap, traf særlige foranstaltninger i forbindelse med udvælgelsesprøver. EPSO sagde ligeledes, at det ikke tilrettelagde særskilte udvælgelsesprøver for handicappede ansøgere, da de eksisterende lovrammer ikke tillod dette. EPSO rådede klageren til at henvende sig til EU-institutionernes personaleafdelinger, såfremt han ønskede at få oplysninger om andelen af handicappede, der arbejder for institutionerne. Klageren var ikke tilfreds med dette svar og henvendte sig til Ombudsmanden. Denne anlagde det synspunkt, at det klageren reelt var ude efter, var en ændring i gældende ret mere end en klage over fejl og forsømmelser. Med klagerens samtykke oversendte Ombudsmanden hans klage til Europa-Parlamentet til behandling som et andragende.

I sag **2293/2011/KRW** hævdede klageren, der er tysk statsborger, at Europa-Parlamentets og Rådets forordning 889/2002<sup>37</sup> af 3. maj 2002 om ændring af Rådets forordning (EF) 2027/97 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker, efterlod en retlig lakune vedrørende erstatningssøgsmål. Han sagde ligeledes, at EU havde undladt at sørge for en passende håndhævelsesmekanisme vedrørende forordning 889/2002, eftersom de nationale håndhævelsesorganer ikke ville være kompetente til at intervenere i forhold, der hører under forordningen. Han gjorde gældende, at EU skulle råde bod på denne retlige lakune. Da klageren ønskede en ændring af relevant lovgivning, oversendte Ombudsmanden, med klagerens samtykke, til Europa-Parlamentet til behandling som et andragende.

<sup>37</sup>. EFT L 140 af 30.5.2002, s. 2-5.



### **Klager rådet til at kontakte Europa-Kommissionen**

I februar sagsøgte en borger et spansk oversættelsesbureau for et beløb af 618 EUR. Han påberåbte sig den europæiske småkravsprocedure for sager, hvor kravets størrelse ikke overstiger 2 000 EUR<sup>38</sup>.

I betragtning af, at han ikke havde modtaget noget svar på sin ansøgning om anvendelse af proceduren, klagede borgeren til Ombudsmanden over, at den spanske domstol ikke efterlevede forordningen (sag **2123/2011/MF**). Eftersom at klagen ikke var rettet mod en EU-institution, og derudover anfægtede, at en retsafgørelse var begrundet, rådede Ombudsmanden klageren til at henvende sig til Kommissionen med påstand om potentiel overtrædelse af EU-retten.

### **Klager rådet til at kontakte SOLVIT og Dit Europa – Råd & Vink**

I sag **2239/2011/PMC** klagede en borger, der påtænkte at studere i Det Forenede Kongerige, til Ombudsmanden over, at Det Forenede Kongeriges grænsemyndigheder havde nægtet hende et EU-registreringsbevis, da hun tilsyneladende manglede en dækkende sygeforsikring. Efter hendes opfattelse burde hendes bulgarske forsikringsdækning og hendes EU-sygesikringsbevis have været tilstrækkeligt. Klageren havde allerede henvendt sig til den kompetente nationale ombudsmand (Det Forenede Kongeriges Parliamentary and Health Service Ombudsman) i denne sag. Da tvisten vedrørte et grænseoverskridende forhold, foreslog Den Europæiske Ombudsmand, at hun også kunne overveje at henvende sig til SOLVIT og Dit Europa – Råd & Vink.

Det er med Lissabontraktaten af afgørende betydning, at institutionerne skaber og plejer en servicekultur over for borgerne og respekterer deres rettigheder. Ovenstående tematiske analyse søger at gengive rækkevidden og mangfoldigheden af Ombudsmandens undersøgelser i løbet af 2011. Den giver også et indtryk af de forskellige midler, hvormed Ombudsmanden tilstræber at fremme principperne om en servicekultur og at bidrage til at føre chartret om grundlæggende rettigheder ud i livet. Læsere, som ønsker at studere Ombudsmandens undersøgelser mere indgående, kan besøge Ombudsmandens websted for at få adgang til den mere omfattende samling af sammendrag af hans afgørelser, forslag til henstillinger og særlige beretninger.

<sup>38</sup>. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) 861/2007 af 11. juli 2007; EUT L 199 af 31.7.2007, s. 1-22.



A large, stylized orange number '2' is centered on the page. A circular arrow, also in orange, surrounds the number, pointing clockwise. The background is a solid yellow color.

## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter

I dette kapitel gøres der rede for Den Europæiske Ombudsmands forbindelser med EU's institutioner, hans ombudsmandskolleger og andre nøgleinteressenter i 2011. Det skitserer de møder og seminarer, han har gennemført med henblik på at sikre, at klagerne behandles effektivt, bedste praksis udveksles i så høj grad som muligt, og der skabes øget opmærksomhed om hans rolle blandt hans forskellige interessenter.

## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter

### 2.1 Forbindelser med EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer<sup>1</sup>

Den Europæiske Ombudsmand mødes regelmæssigt med medlemmer og tjenestemænd fra EU's institutioner for at drøfte, hvordan kvaliteten af forvaltningen kan styrkes, understrege betydningen af en god klagebehandling og sikre en passende opfølgning på hans bemærkninger, henstillinger og beretninger.

#### Europa-Kommissionen

I betragtning af, at Europa-Kommissionen tegner sig for den højeste andel af de undersøgelser, som Ombudsmandens gennemfører hvert år, gør hans tjenestegrene en betydelig indsats for at etablere et systematisk samarbejde med dens medlemmer og tjenestemænd.

I betragtning af, at Europa-Kommissionen tegner sig for den højeste andel af de undersøgelser, som Ombudsmandens gennemfører hvert år, gør hans tjenestegrene en betydelig indsats for at etablere et systematisk samarbejde med dens medlemmer og tjenestemænd. Den 15. februar udvekslede P. Nikiforos Diamandouros synspunkter med kommissærkollegiet. Hen over året mødtes Ombudsmanden med kommissæren for finansiel programmering og budget, Janusz Lewandowski, samt med Dominique Ristori, generaldirektør for Det Fælles Forskningscenter (JRC), Hervé Jouanjean, generaldirektør for budget, Irène Souka, generaldirektør for menneskelige ressourcer og sikkerhed, og med Karl Falkenberg, generaldirektør for miljø.

Desuden gav P. Nikiforos Diamandouros på Europa-Kommissionens Grønne Uge den 25. maj et foredrag om »*role of ombudsmen in monitoring our impact on the environment*« (ombudsmændenes rolle i overvågningen af vores påvirkning af miljøet). Han talte ligeledes på et møde af

direktører i JRC den 14. december om Den Europæiske Ombudsmands rolle i fremme af en servicekultur i EU's institutioner. Desuden mødtes Ombudsmanden med Mercedes de Sola, Kommissionens personaleombudsmand, Cristiano Sebastiani, formand for Kommissionens centrale personaleudvalg, samt med Jens Nymand-Christensen, direktør for Kommissionens generalsekretariat med ansvar for forbindelserne med Den Europæiske Ombudsmand.

I 2011 mødtes Den Europæiske Ombudsmand med den stedfortrædende leder af Kontoret for Europapolitisk Rådgivning, Margaritis Schinas, og direktøren for Europa-Kommissionens Kontor for Forvaltning og Fastansættelse af Individuelle Rettigheder (PMO), Stephen Quest.

Som led i opfølgningen på undersøgelser mødtes lederen af Ombudsmandens Juridiske Tjeneste på månedsbasis med Kommissionens direktør med ansvar for forbindelserne til Den Europæiske Ombudsmand. Hans medarbejdere fortsatte kontakten med SOLVIT, Enterprise Europe Network og Generaldirektoratet for Kommunikation.

#### Europa-Parlamentet

Med hensyn til forbindelserne med Europa-Parlamentet var de forskellige aktiviteter omkring Ombudsmandens *Årsberetning for 2010* som altid af særlig betydning for institutionen. Ombudsmanden fremlagde sin beretning for Jerzy Buzek, MEP, formand for Europa-Parlamentet, den 4. maj, for Erminia Mazzoni, MEP, formanden for Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender, den 5. maj, og for Udvaldet for Andragender den 23. maj. Parlamentet

1. For overskuelighedens skyld anvender beretningen begrebet »institutioner« til at henvise til alle EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer.





Den Europæiske Ombudsmand fremlagde sin *Årsberetning for 2010* for formanden for Europa-Parlamentet, Jerzy Buzek, MEP, den 4. maj og for Parlamentets Udvalg for Andragender den 23. maj.



drøftede beretningen på sit plenarmøde den 27. oktober, under ledelse af ordføreren, Iliana Malinova Iotova, MEP.

I 2011 holdt P. Nikiforos Diamandouros forskellige indlæg i Europa-Parlamentet. Det ene var til Udvalget om Retlige Anliggender og gik på forholdet mellem Parlamentets beføjelser og databeskyttelse, mens et andet, der blev holdt for Udvalget om Borgernes Rettigheder, havde fokus på offentlig aktindsigt i EU-dokumenter. Ombudsmanden holdt ligeledes et indlæg om EU-forvaltningsretten på et seminar i León, Spanien, tilrettelagt af Europa-Parlamentets Udvalg om Retlige Anliggender og universitetet i León. En invitation fra Europa-Parlamentets Præsidiums arbejdsgruppe gav P. Nikiforos Diamandouros lejlighed til at gøre rede for sine tanker om adfærdskodekser for medlemmer af Parlamentet og for lobbyister. Ombudsmanden kom også med et indlæg til Budgetkontroludvalget om lækning af informationer (*»whistleblowing«*) og disciplinære foranstaltninger over for tjenestemænd, og et andet indlæg til Parlamentets Juridiske Tjeneste om

Den Europæiske Ombudsmands rolle for fremme af god forvaltningspraksis. Derudover gav han Generaldirektoratet for Infrastruktur og Logistik en præsentation af god forvaltning i relation til kontrakter og udbud, og Parlamentets personaleudvalg en præsentation af Den Europæiske Ombudsmands strategi og om håndteringen af klager fra ansatte. P. Nikiforos Diamandouros mødtes endvidere med Jurisconsult fra Europa-Parlamentet, Christian Pennera, og med generaldirektøren for infrastruktur og logistik, Constantin Stratigakis.

## Andre institutioner

I 2011 mødtes Den Europæiske Ombudsmand med Herman Van Rompuy, Det Europæiske Råds formand, og med Reijo Kemppinen, Generaldirektør for Presse, Kommunikation og Gennemsigtighed i Generalsekretariatet for Ministerrådet. Han mødtes også med Staffan Nilsson, formand for Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (EØSU), og med Martin Westlake, Generalsekretær for EØSU.

## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter

I december besøgte P. Nikiforos Diamandouros de europæiske institutioner med hjemsted i Luxembourg og mødtes med Vassilios Skouris, Domstolens præsident, Marc Jaeger, præsidenten for Retten i Første Instans, Sean Van Raepenbusch, præsidenten for Retten for EU-personalesager, Dimitrios Gratsias, dommer ved Retten i Første Instans, Vítor Manuel Da Silva Caldeira, præsident for Den Europæiske Revisionsret (ECA), Ioannis Sarmas, medlem af ECA, Philippe Maystadt, formand for Den Europæiske Investeringsbank (EIB), og Alfonso Querejeta, generalsekretær for EIB. P. Nikiforos Diamandouros kom også med en præsentation til EIB's medarbejdere.

I 2011 mødtes Ombudsmanden med Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse, Peter Hustinx, generaldirektøren for Det Europæiske Kontor for bekæmpelse af Svig, Giovanni Kessler, samt lederen af Det Europæiske Personaleudvælgelseskantor, David Bearfield. Desuden holdt han to foredrag for deltagere i programmet »*Erasmus for Public Administration*«, som var tilrettelagt af Den Europæiske Forvaltningsskole.

### Agenturer

I 2011 mødtes P. Nikiforos Diamandouros med de forskellige EU-agenturer. I juni holdt han et foredrag for lederne af agenturernes netværk i Bruxelles om god forvaltningsskik og om skabelse og fastholdelse af en servicekultur. Ombudsmanden besøgte eller mødtes med direktører og personaleudvalg i Den Europæiske Banktilsynsmyndighed, Det Europæiske Lægemiddelagentur, Det Europæiske Politiakademi, Det Europæiske Forsvarsagentur, Det Europæiske Miljøagentur, Det Europæiske Søfartssikkerhedsagentur, samt Det Europæiske Overvågningscenter for Narkotika og Narkotikamisbrug. For yderligere oplysninger om Ombudsmandens program for besøg til EU's agenturer i 2011, som har til formål at fremme god forvaltningspraksis og udveksle bedste praksis blandt agenturerne, henvises til underafsnittet med titlen »Klager og forespørgsler på eget initiativ« i afsnit 1.1 i denne beretning.



## 2.2 Forbindelser med 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. Dette samarbejde foregår primært inden for det europæiske netværk af ombudsmænd. Netværket består nu af over 90 kontorer i 32 europæiske lande. Det omfatter de nationale og regionale ombudsmænd og tilsvarende organer i EU's medlemsstater, EU-kandidatlandene, andre lande i EØS og/eller Schengenområdet, samt Den Europæiske Ombudsmand of Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.

Af direkte relevans for klagebehandlingen er ligeledes den særlige procedure, som de nationale eller regionale ombudsmænd kan bruge til at anmode Den Europæiske Ombudsmand om skriftlige svar på forespørgsler om EU-lovgivningen og fortolkningen heraf, herunder spørgsmål, der opstår i forbindelse med deres behandling af specifikke sager. I 2011 modtog Ombudsmanden et rekordstort antal forespørgsler (11). Dette skal sammenholdes med tre forespørgsler i 2010. Nationale ombudsmænd indgav fem af forespørgslerne, mens regionale ombudsmænd fremsendte de øvrige seks. Det mest almindeligt rejste spørgsmål vedrørte den frie bevægelighed, med forespørgsler fra ombudsmanden i Danmark, Irland, Vorarlberg (Østrig), Emilia-Romagna (Italien), Toscana (Italien), samt De Kanariske Øer (Spanien), alle vedrørende denne vigtige borgerrettighed i EU. Forespørgslen fra

I 2011 modtog Ombudsmanden et rekordstort antal forespørgsler (11).

Den Europæiske Ombudsmand arbejder tæt sammen med sine kolleger i medlemsstaterne for at sikre, at borgernes klager behandles hurtigt og effektivt.

Den nye visuelle identitet for netværket, der blev lanceret i september 2010, blev gradvist gennemført i løbet af 2011, i publikationer, på websteder, ved arrangementer og gennem andre medier. Mange kontorer i netværket lagde netværkets logo op på deres respektive websteder, og nogle ændrede designet på deres brevpapir for at medtage logoet. Derved øgedes netværkets synlighed markant i 2011.

Et af hovedformålene med netværket er at give mulighed for hurtig oversendelse af klager til den kompetente ombudsmand eller et tilsvarende organ. I 2011 oversendte Ombudsmanden i 609 sager klagen til et medlem af netværket eller rådede klageren til at rette henvendelse til et medlem af netværket. Yderligere oplysninger om dette samarbejde findes i kapitel 1.

ombudsmanden i Vorarlberg vedrørte differentierede undervisningsgebyrer for statsborgere og ikke-statsborgere på kommunale musikskoler. Ombudsmanden for Emilia-Romagna kontaktede Den Europæiske Ombudsmand, efter at de italienske sundhedsmyndigheder havde afvist at kompensere for de lægeudgifter, som en gravid patient skulle afholde i Tyskland.

Forespørgsler fra ombudsmanden i Danmark og Piedmont (Italien) vedrørte miljøanliggender, mens det var landbrugsanliggender, der var genstand for forespørgslerne fra ombudsmanden fra Nordirland (Det Forenede Kongerige) og Andalusien (Spanien). Sidstnævnte forespørgsel vedrørte de foranstaltninger, der var truffet efter udbruddet af E. coli-bakterier i Tyskland. Endelig indgav ombudsmanden fra Frankrig en

## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter



© Thomas Fryd

Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd afholdt sit ottende nationale seminar i København, fra den 20. til den 22. oktober 2011. Efter 25 år som dansk national ombudsmand trak Hans Gammeltoft-Hansen sig tilbage den 31. januar 2012. Seminaret var således en perfekt anledning for de europæiske ombudsmænd til at hylde verdens længst siddende ombudsmand.

forespørgsel vedrørende EU-programmet for uddeling af fødevarer til de socialt dårligst stillede personer.

Med henblik på at bistå sine nationale eller regionale ombudsmandskolleger med at løse de spørgsmål, der blev rejst i alle disse sager, besvarede Den Europæiske Ombudsmand enten disse forespørgsler direkte eller bad Europa-Kommissionen om at give svar.

Netværket tjener som et nyttigt værktøj for udveksling af oplysninger om EU-lovgivningen og bedste praksis gennem seminarer, et halvårligt nyhedsbrev, et elektronisk debat- og dokumentudvekslingsforum, der indeholder en elektronisk daglig nyhedstjeneste. I oktober 2011 lanceredes et nyt extranet for netværket, der erstattede det forum, der havde været i brug siden 2001. Dette extranet, der omfatter alle dets forgængeres funktioner samt flere nye funktioner, er blevet udformet til at være så interaktivt og brugervenligt som muligt.

Blandt de spørgsmål, der blev diskuteret via forummet og extranettet i 2011, var håndteringen af klager over tildeling og udførelse af kontrakter, konventionen

om rettigheder for personer med handicap, forordninger vedrørende bloddonation, medtagelse af faglige organer i Ombudsmandens mandat, ombudsmændenes rolle i beskyttelse og fremme af menneskerettigheder og grundlæggende rettigheder, adgang til at afgive stemme for svagtseende, og hvordan offentlige organer håndterer borgeres anmodninger om økonomisk kompensation.

Netværket afholder hvert andet år seminarer for nationale og regionale ombudsmænd, som tilrettelægges af Den Europæiske Ombudsmand og en national eller regional ombudsmand i forening. Den Europæiske Ombudsmand og ombudsmanden fra Danmark, Hans Gammeltoft-Hansen, tilrettelagde i fællesskab det ottende nationale seminar for Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Seminaret »*Law, politics, and ombudsmen in the Lisbon era*« fandt sted i København fra den 20. til den 22. oktober 2011. Ombudsmandskontorer fra 30 lande var repræsenteret på seminaret, herunder nationale ombudsmænd fra næsten alle EU's medlemsstater, samt regionale repræsentanter fra de syv lande i netværket, hvor sådanne organer eksisterer.



Europa-Kommissionen anerkender i stigende omfang betydningen af netværk til at bygge bro mellem Europa og dets borgere. Kommissionen opfordrede Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd til at få en stand på messen for det indre marked, der fandt sted i Krakow, Polen, i oktober. Dette var den første invitation af sin art.



Efter 25 år som national ombudsmand trak Hans Gammeltoft-Hansen sig tilbage den 31. januar 2012. Seminaret var den perfekte anledning for de europæiske ombudsmænd til at hylde verdens længst siddende ombudsmand.

Seminaret diskuterede en bred vifte af emner med fokus på ombudsmandens rolle mellem politik og lov, og på at bygge bro mellem EU og dets borgere. For første gang var formandskabet for Den Europæiske Union repræsenteret på et netværksseminar. Maciej Szpunar, vicestatssekretær for retlige og traktatmæssige anliggender i Polen, var hovedtaler for det andet af disse emner. Formanden for Sveriges højesteret for forvaltningsanliggender, Mats Melin, holdt hovedindlægget om det første emne.

Netværkets medlemmer traf en række vigtige beslutninger på seminaret. Bl.a. beslutningen om at gøre netværkets nyhedsbrev tilgængeligt gratis for offentligheden via Den Europæiske Ombudsmands websted og EU Bookshop; stille information til rådighed via webstedet om forespørgsler indgivet til Den Europæiske Ombudsmand; samt finde måder, hvorpå man gennem

netværket kan informere borgerne over hele Europa bedre om deres rettigheder. Desuden deltog Europa-Kommissionens generaldirektør for miljø, Karl Falkenberg, på seminaret for at diskutere, hvordan samarbejdet mellem Kommissionen og medlemsstaterne om miljøanliggender kan forbedres.

Europa-Kommissionen anerkender i stigende omfang betydningen af netværk til at bygge bro mellem Europa og dets borgere. I oktober 2011 arrangerede Kommissionen, sammen med det polske formandskab, en messe om det indre marked i Krakow, Polen, for at informere borgerne om, hvordan de udnytter deres EU-rettigheder. Kommissionen opfordrede Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd til at få en stand på messen. Dette var den første invitation af sin art. Takket være et fremragende samarbejde mellem den polske og Den Europæiske Ombudsmands kontorer, bemandede kolleger fra begge institutioner en stand, som blev stillet til rådighed af arrangørerne, og talte med over 5 000 borgere i løbet af tre dage, hvor de gav borgerne oplysninger om en række problemløsningsmekanismer, som findes på både nationalt og europæisk niveau.



## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter

Den Europæiske Ombudsmand benyttede sine besøg i EU's medlemsstater i 2011 til at mødes med sine ombudsmandskolleger. P. Nikiforos Diamandouros mødtes med den græske ombudsmand (marts og november), Det Forenede Kongeriges Parliamentary and Health Service Ombudsman (maj), ombudsmanden i Bulgarien (juli), og ombudsmanden i Portugal (november). Han mødtes ligeledes med ombudsmanden fra Catalonien, Spanien, i Barcelona (april), den belgiske regionale ombudsmænd i Bruxelles (marts), og ombudsmanden fra Bolzano (Sydtirol), Italien, i Strasbourg (marts).

I 2011 afholdt Ombudsmanden flere møder med højtstående embedsmænd fra Tyrkiet for at støtte den tyrkiske regerings igangværende bestræbelser på at etablere en national ombudsmand i dette land. I den forbindelse mødtes han med ministeren for EU-anliggender og chefforhandleren vedrørende Tyrkiets optagelse i EU, i januar i Bruxelles og i marts i Istanbul. Han mødtes desuden i Strasbourg med den fungerende justitsminister i maj, og med justitsministeren i december. En delegation fra det tyrkiske justitsministerium aflagde besøg i Strasbourg i februar, og han deltog i et internationalt ombudsmanssymposium på Doğuş-universitetet, der blev afholdt i Istanbul i marts.

I løbet af året mødtes P. Nikiforos Diamandouros ligeledes med formanden for Mexicos nationale kommission for menneskerettigheder i Strasbourg (maj), De Forenede Nationers Ombudsmand i New York (juni), Ombudsmanden i Ontario og viceombudsmanden i Toronto (oktober), og ombudsmanden i Quebec i Montreal (oktober).

Endelig kom medarbejdere i Den Europæiske Ombudsmands kontor med indlæg på to uddannelseskurser, der fandt sted i Rabat i maj og december. *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* (AOMF) og den marokkanske ombudsmandsinstitution arrangerede det første kursus i fællesskab. Det andet arrangement blev tilrettelagt af den marokkanske ombudsmandsinstitution i samarbejde med sammenslutningen af ombudsmænd i Middelhavsområdet. Uddannelseskurserne havde overskrifterne »*Inquiry and investigation methods in case-handling*« og »*Powers of the mediator and ombudsman in the defence of human rights*«.





## 2.3 Forbindelser med andre interessenter

Den Europæiske Ombudsmand arbejder for at sikre, at enhver person eller organisation, som kunne have et problem med EU's institutioner, er bekendt med retten til at klage til ham over fejl eller forsømmelser. Han bestræber sig også på mere generelt at skabe øget opmærksomhed om sin indsats for at fremme gennemsigtighed, ansvarlighed og en servicekultur i EU's administration.

Mere end ét år efter, at Lissabontraktaten trådte i kraft, var Ombudsmanden opsat på at fremme en debat om dens succeser og om de udfordringer, der ligger og venter forude.

Dialogen med andre interessenter er et højt prioriteret område i Ombudsmandens strategi for 2009-2014-mandatet. I 2011 arrangerede Ombudsmanden et seminar på højt niveau med overskriften »*Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?*« (leverer Lissabontraktaten de fordele, der blev lovet borgerne?). Mere end ét år efter, at Lissabontraktaten trådte i kraft, var Ombudsmanden opsat på at fremme en debat om dens succeser og om de udfordringer, der ligger og venter forude. Dette arrangement, der var årets højdepunkt på kommunikationsområdet for Ombudsmanden, fandt sted

den 18. marts og havde mere end 200 repræsentanter for andre interessenter. Det var det tredje arrangement i marts, som Ombudsmanden havde tilrettelagt i Bruxelles for borgere, sammenslutninger, ngo'er, virksomheder, civilsamfundsorganisationer, journalister, regionale og nationale repræsentationer, og andre interesserede parter. Formanden for Det Europæiske Råd, Herman Van Rompuy, var hovedtaler på seminaret. Diskussionspanelet bestod bl.a. af Den Europæiske Ombudsmand, P. Nikiforos Diamandouros, Viviane Reding,

Europa-Kommissionens næstformand, Diana Wallis, Europa-Parlamentets næstformand, samt Hans Martens, leder af European Policy Centre. Ann Cahill, formand for International Press Association, ledede arrangementet. Arrangementet blev webstreamet live, flere kontorer i Europa-Parlamentet, Europa-Kommissionen, Europe Direct, samt andre kontorer over hele EU bistod med at udbrede kendskabet til linket.

Den 28. september – på den internationale dag for ret til information – var Ombudsmanden vært for et andet

Højdepunktet i på kommunikationsområdet i 2011 for Den Europæiske Ombudsmand var et seminar med titlen »*Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?*« (leverer Lissabontraktaten de fordele, der blev lovet borgerne?). Det fandt sted den 18. marts og samlede over 200 deltagere. Det var det tredje arrangement i marts, som Den Europæiske Ombudsmand havde tilrettelagt i Bruxelles for borgere, sammenslutninger, ngo'er, virksomheder, civilsamfundsorganisationer, journalister, regionale og nationale repræsentationer, og andre interesserede parter. Formanden for Det Europæiske Råd, Herman Van Rompuy, som her ses sammen med P. Nikiforos Diamandouros, var hovedtaler ved seminaret.



## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter



© 2006-2011 Presidency of the Portuguese Republic

Under sit besøg i Portugal i november mødtes Den Europæiske Ombudsmand med republikkens præsident, Aníbal António Cavaco Silva.

seminar i Bruxelles. Dette arrangement søgte at undersøge forskellige dimensioner af retten til adgang til information, ved at fokusere på bedste praksis i og uden for Europa. Blandt de emner, der blev diskuteret, var de konklusioner af retten til information, som EU kunne drage af andre i og uden for Europa, og praksisser i andre lande, der kunne tjene som modeller for dets institutioner fremadrettet. Diskussionspanelet bestod af Den Europæiske Ombudsmand, P. Nikiforos Diamandouros, Heidi Hautala, den finske minister for international udvikling og tidligere MEP, Thomas J. White, Chargé d'Affaires for De Forenede Staters mission til EU, samt Helen Darbishire, direktør for Access Info Europe. Geoff Meade, Europa-redaktør ved Press Association, ledede diskussionerne. Over 100 repræsentanter for sammenslutninger, ngo'er, virksomheder, civilsamfundsorganisationer, journalister, regionale og nationale repræsentationer, og repræsentanter for andre EU-institutioner deltog i arrangementet. Den internationale dag for ret til information blev etableret i 2003 af forkæmpere for adgang til information fra hele verden. Den har til formål at skabe øget opmærksomhed på hvert menneskes ret til adgang til information.

Ud over at mødes med politiske beslutningstagere på højt niveau i medlemsstaterne benyttede Ombudsmanden sine informationsbesøg til at nå ud til målgrupper og til medierne. Ud over at mødes med premierminister, Boyko Borissov, og med andre højtplacerede statsembudsmænd under hans besøg i Bulgarien i perioden 18. til 24. juli, mødtes Ombudsmanden også med ngo'er, universitetsstuderende, og tidligere praktikanter hos den bulgarske ombudsmand. Under et lignende besøg i Portugal i perioden 19. til 22. november mødtes P. Nikiforos Diamandouros med republikkens præsident, Aníbal António Cavaco Silva, med premierministeren, Pedro Passos Coelho, og med andre højtstående embedsmænd. Besøget i Portugal omfattede også møder med repræsentanter for civilsamfundet.

Lige inden det 8. nationale seminar i det europæiske netværk af ombudsmænd, der fandt sted i København fra den 20. til den 22. oktober, benyttede Ombudsmanden sit besøg i byen til at mødes med danske interessenter. Europa-Parlamentets informationskontor og Kommissionens repræsentation i København hjalp med arrangementet af disse møder. Ombudsmanden holdt to pressebriefinger med journalister og fagfolk, der



beskæftiger sig med medieområdet. Han holdt ligeledes et foredrag for omkring 70 studerende, professorer, embedsmænd, og praktiserende advokater på Københavns Universitet om den mulige vedtagelse af en forvaltningslov for EU's forvaltning. Endelig mødtes Ombudsmanden med repræsentanter for civilsamfundsorganisationer, der var interesseret i at høre mere om hans kontors tjenesteydelser.

For at fremme institutionens aktiviteter repræsenterede Den Europæiske Ombudsmands generalsekretær, Ian Harden, kontoret ved en rundbordskonference, der fandt sted i Geneve, samtidigt med det 18. møde i FN's Menneskerettighedsråd, der blev afholdt den 26. september. Rundbordskonferencen havde overskriften *»Actions taken by the various mediation bodies and perspectives, in view of the implementation of the United Nation's resolution on the role of the ombudsman, mediator and other national human rights institutions in the promotion and protection of human rights«* (Foranstaltninger truffet af de forskellige mæglingsorganer og perspektiver, på baggrund af gennemførelsen af FN's resolution om den rolle, som ombudsmanden, forligsmanden og andre nationale menneskerettighedsinstitutioner spiller med hensyn til udmøntning og beskyttelse af menneskerettighederne).

FN's højkommissær for menneskerettigheder, Navanethem Pillay, deltog i arrangementet, der samlede omkring 200 deltagere, herunder mæglere, ombudsmænd, akkrediterede ambassadører ved FN, ngo-repræsentanter samt FN-organisationer.

I alt i 2011 præsenterede Ombudsmanden sit arbejde ved omkring 40 arrangementer og bilaterale møder med vigtige aktører, f.eks. inden for retsvæsenet, erhvervssammenslutninger, tænketanke, ngo'er, repræsentanter for regionale og lokale forvaltninger, lobbyister og interessegrupper, fagfolk, højtstående politiske repræsentanter og embedsmænd. Disse konferencer, seminarer og møder fandt sted i Bruxelles, Strasbourg og i medlemsstaterne.

I løbet af 2011 gav medarbejdere hos Den Europæiske Ombudsmand omkring 85 præsentationer for 2 478 EU- og andre borgere. Tyskland alene tegnede sig for ca. 55 % af de besøgende, fulgt af Østrig, Frankrig, Italien og Nederlandene. 20 % af de besøgende kom fra EU-institutioner, mens andre kom helt fra f.eks. USA, Kina og Rusland. Selv om manglende ressourcer begrænser antallet af præsentationer, der kan afholdes hvert år, forsøger Ombudsmanden så vidt muligt at takke ja til invitationer og henvendelser fra interessenter.

Ombudsmanden afholdt en række tematiske arrangementer i 2011 for at skabe opmærksomhed om sit arbejde på bestemte områder. Blandt disse var et seminar, der fandt sted den 28. september i anledning af den internationale dag for ret til information.

Dette arrangement søgte at undersøge forskellige dimensioner af retten til adgang til information ved at fokusere på bedste praksis i og uden for Europa. Seminaret samlede over 100 deltagere. Diskussionspanelet bestod af Heidi Hautala, den finske minister for international udvikling og tidligere MEP, Thomas J. White, Chargé d'Affaires for De Forenede Staters mission til EU, samt Helen Darbishire, administrerende direktør for Access Info Europe.



## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter



Den Europæiske Ombudsmand gav over 30 interviews til journalister i 2011, bl.a. til France 24 television i november.

Ombudsmanden holdt syv pressekonferencer og -briefinger i Bruxelles, Strasbourg, og i flere medlemsstater. Hans primære medieaktiviteter omfattede pressekonferencen i anledning af

medarbejdere tiltræder eller forlader en EU-institution; samt proaktiv gennemsigtighed. Over 1 500 artikler om Den Europæiske Ombudsmands arbejde blev offentliggjort i trykte medier og internetmedier.

Af særlig betydning for Den Europæiske Ombudsmands arbejde var resultaterne af den særlige Eurobarometer 75.1-undersøgelse, som Europa-Parlamentet og Ombudsmanden rekvirerede i 2011.

hans *Årsberetning for 2010*, der fandt sted i Bruxelles i maj. P. Nikiforos Diamandouros gav endvidere mere end 30 interviews til journalister fra den trykte presse, radio og tv og de elektroniske medier. Ombudsmandens kontor udstedte 20 pressemeddelelser i årets løb, der bl.a. omfattede forsinket betaling; offentliggørelse af vildledende oplysninger til flypassagerer; tilladte niveauer for forurening i levnedsmidler efter atomulykken på Fukushima-værket; den særlige Eurobarometer 75.1-undersøgelse med titlen *The European Ombudsman and Citizens' Rights*, (Den Europæiske Ombudsmand og borgerrettigheder), der fokuserede på borgerrettigheder og EU-administrationens resultater; flersprogethed; interessekonflikter, når

Af særlig betydning for Den Europæiske Ombudsmands arbejde var resultaterne af den særlige Eurobarometer 75.1-undersøgelse, som Europa-Parlamentet og Ombudsmanden rekvirerede i 2011. TNS Opinion & Social, som stod for undersøgelsen, interviewede 27 000 borgere i de 27 medlemsstater. Resultaterne afslørede, at de fleste mennesker anså retten til at færdes og opholde sig frit i EU og retten til god forvaltning på EU-plan for at være de vigtigste af borgerrettighederne. Det glæder Ombudsmanden at se, at borgerne finder retten til god forvaltning og retten til at indgive klager til Den Europæiske Ombudsmand meget vigtige. Han vil bruge resultaterne af undersøgelsen til at fremme kvaliteten af hans egne tjenester, fremme EU's administration for





at forbedre dens resultater, og vil opfordre medlemmerne af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd til at formidle information om borgerrettighederne i medlemsstaterne.

Ombudsmandens websted blev i årets løb regelmæssigt opdateret med afgørelser, sammendrag af sager, pressemeddelelser, detaljerede oplysninger om kommende arrangementer, audiovisuelt indhold, publikationer og andre dokumenter. SSL-kryptering blev integreret i den elektroniske klageformular for at skabe større sikkerhed, og links til sociale netværk blev indføjet på de fleste webstedssider. Der blev udarbejdet flere nye afsnit, bl.a. for indledte sager, besøg til agenturer, og til statistikker og undersøgelser, der bl.a. omfatter den særlige Eurobarometer 75.1-undersøgelse: *The European Ombudsman and Citizens' Rights*. Der blev også oprettet et afsnit for den nye publikation, som Den Europæiske Ombudsmand offentliggjorde i oktober 2011 med titlen *Problemer med EU? Hvem kan hjælpe dig?*

Fra den 1. januar til den 31. december modtog Ombudsmandens websted over 295 000 unikke besøgende, som tilsammen klikkede ind på over 6,2 millioner sider.

Fra den 1. januar til den 31. december modtog Ombudsmandens websted over 295 000 unikke besøgende, som tilsammen klikkede ind på over 6,2 millioner sider. Det største antal besøgende kom fra Luxembourg, efterfulgt af Det Forenede Kongerige, Spanien, Italien og Frankrig. Den mest interessante funktion på Ombudsmandens websted var igen den interaktive vejledning. Dette vigtige værktøj skal bidrage til at hjælpe enkeltpersoner med at identificere det mest relevante organ at stille klager til. I 2011 søgte og modtog mere end 18 000 personer råd og vejledning fra Ombudsmanden gennem den interaktive vejledning.





# Ressourcer

## 3

Dette kapitel indeholder en oversigt over de ressourcer, som var til rådighed for ombudsmandsinstitutionen i 2011. Det skitserer kontorets opbygning og beskriver bestræbelserne på at sikre en smidig informationsstrøm blandt medarbejderne og styrke deres faglige udviklingsmuligheder. Anden del af kapitlet behandler Ombudsmandens budget, mens den sidste del vedrører anvendelsen af institutionens ressourcer.

## Ressourcer

### 3.1 Personale

Institutionen har et velkvalificeret, flersproget personale. Det sikrer, at den kan udføre de opgaver, der er blevet den pålagt af Traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, korrekt, dvs. behandle klager over fejl eller forsømmelser på de 23 officielle EU-sprog og øge kendskabet til Ombudsmandens arbejde. Regelmæssige personalemøder i kombination med et årligt refleksionsmøde bidrager til at informere alle medarbejdere om, hvad der sker på kontoret, og tilskynder dem til at overveje, hvordan deres arbejde bidrager til at virkeliggøre institutionens målsætninger, der er fastsat i dens opgavebeskrivelse.

#### Refleksionsmøde og personalemøder

Den Europæiske Ombudsmands refleksionsmøder er en integrerende del af institutionens strategiske planlægning, og tjener som forum for inspiration og skaber et godt udgangspunkt for den politiske beslutningstagning. De indgår i de arrangementer, der afholdes hvert år for at give medarbejdere og praktikanter mulighed for at overveje og drøfte udvalgte emner, som er af direkte betydning for institutionens arbejde og aktiviteter. Deres formål er at bidrage til at styrke og uddybe personalets evne til refleksion for at forstå og internalisere institutionens værdier og mission og at bidrage til en effektiv gennemførelse heraf.

Refleksionsmødet for personalet i 2011 fandt sted fra den 4. til den 6. april i Bad Herrenalb, Tyskland. For første gang inviterede Ombudsmanden personale fra de øvrige kontorer i Det

Europæiske Netværk af Ombudsmænd til at deltage i refleksionsmødet. Disse gæster udvekslede deres erfaringer og viden med Den Europæiske Ombudsmands medarbejdere med henblik på at identificere bedste praksis på politikområder af potentiel interesse for Ombudsmandens aktiviteter. Mødedeltagerne reflekterede over disse praksisser med henblik på at bestemme, hvilken af dem der bedst kunne hjælpe Ombudsmanden med at forbedre resultaterne i hans kontor.

Ombudsmanden indkalder ligeledes til regelmæssige personalemøder for at sikre, at der er en uhindret strøm af information blandt hans medarbejdere. Derudover deltager medarbejdere i både eksterne og interne kurser, der skal forbedre deres faglige udvikling. Den 31. januar kom dommer Koen Lenaerts fra EU-Domstolen med en præsentation for Ombudsmandens juridiske sagsbehandlere om charteret om grundlæggende rettigheder, og navnlig artikel 41, som gør retten til god forvaltning til en juridisk bindende rettighed. Han kom også ind på forholdet mellem domstolene i Luxembourg og Den Europæiske Ombudsmand. Den 18. februar gav Freddy Dezeure, leder af den interne revisionsafdeling i Europa-Kommissionens GD INFSO (informationssamfundet og medierne) og Ingrid Mariën-Dusak, stedfortrædende leder i dette generaldirektorats enhed for juridiske aspekter, en præsentation om GD INFSO's revisionsaktiviteter, navnlig vedrørende risikobaseret revision. De talte ligeledes om vellykkede nye metoder, de har udviklet til identifikation og revision af støttemodtagere, der frembyder en højere risiko for svig. Med hensyn til intern uddannelse deltog personalet bl.a. i møder om offentlige taler, aktindsigt i dokumenter efter Lissabontraktatens ikrafttrædelse, og almindelig sprogbrug.

For første gang inviterede Ombudsmanden personale fra de øvrige kontorer i Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd til at deltage i refleksionsmødet.



For at sikre en smidig informationsstrøm blandt medarbejderne og styrke deres faglige udviklingsmuligheder indkalder Ombudsmanden regelmæssigt til personalemøder. Ombudsmandens personale mødtes i Strasbourg i juli og december for at høre om de seneste administrative, juridiske og politiske udviklingstendenser, der berører institutionen.

## **Ombudsmanden og hans personale**

Antallet af stillinger i Den Europæiske Ombudsmands stillingsfortegnelse udgjorde 64 stillinger i 2011. Ombudsmandens kontor havde følgende opbygning ved udgangen af året:

### **Europæisk Ombudsmand: P. Nikiforos Diamandouros**

**Ombudsmandens Kabinet**  
Kabinetschef:  
Zina Assimakopoulou

### **Generalsekretariat**

Generalsekretær:  
Ian Harden

### **Direktører**

Gerhard Grill  
João Sant'Anna

### **Den juridiske tjeneste**

#### **Juridisk enhed A**

Fungerende leder af enheden:  
Gerhard Grill

#### **Juridisk enhed B**

Leder af enheden:  
Peter Bonnor

#### **Juridisk enhed C**

Leder af enheden:  
Marta Hirsch-Ziemińska

#### **Juridisk enhed D**

Leder af enheden:  
Fergal Ó Regan

## Ressourcer

## Registersektionen

Leder af enheden:  
Peter Bonnor

## Den administrative og finansielle afdeling

## Administrations- og personaleenheden

Leder af enheden:  
Alessandro Del Bon

## Budget- og finansenheden

Leder af enheden:  
Loïc Julien

## Kommunikationsenheden

Leder af enheden:  
Ben Hagard

## Enheden for medier, erhverv og civilsamfund

Fungerende leder af enheden:  
Ben Hagard

Den Europæiske Ombudsmands  
databeskyttelsesansvarlige er Loïc Julien.

En fuldstændig og løbende opdateret liste over medarbejdere, herunder detaljerede oplysninger om Ombudsmandens kontors opbygning og hver sektionens opgaver, findes på Ombudsmandens websted (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på de 23 officielle EU-sprog. En papirkopi af listen fås ved henvendelse til Ombudsmandens kontor.

## 3.2 Budget

## Budgettet i 2011

Siden den 1. januar 2000 har Ombudsmandens budget været en uafhængig sektion (i øjeblikket sektion VIII-A) i den Europæiske Unions budget<sup>1</sup>. Det er opdelt i tre afsnit. Afsnit 1 omfatter lønninger, godtgørelser og andre udgifter til personale. Afsnit 2 dækker bygninger, inventar, udstyr og forskellige driftsudgifter. Afsnit 3 indeholder udgifter i forbindelse med institutionens udførelse af generelle opgaver.

De budgetterede bevillinger beløb sig i 2011 til 9 427 395 EUR.

## Det interinstitutionelle samarbejde

For at sikre den bedst mulige ressourceudnyttelse samt for at undgå unødvendig overlapning af personale samarbejder Ombudsmanden, hvor det er muligt, med andre EU-institutioner. Disse tjenester betales selvfølgelig af Den Europæiske Ombudsmand, men samarbejdet har givet betydelige effektivitetsbesparelser for EU-budgettet. Ombudsmanden samarbejder navnlig med:

- Europa-Parlamentet med hensyn til intern revision og regnskab samt tekniske tjenester, herunder bygninger, informationsteknologi, kommunikation, lægetjenester, uddannelse, oversættelse og tolkning;

<sup>1</sup>. Rådets forordning (EF, EKSF, Euratom) nr. 2673/1999 af 13. december 1999 om ændring af finansforordningen af 21. december 1977 vedrørende De Europæiske Fællesskabers almindelige budget; EFT L 326 af 18.12.1999, s. 1.



- Kontoret for Den Europæiske Unions Publikationer vedrørende forskellige aspekter af publikationer;
- Udbetalingskontoret for Den Europæiske Union vedrørende pensioner og andre aspekter i forbindelse med tjenestemænds og øvrige ansattes tjenesteophør;
- Oversættelsescentret for Den Europæiske Unions Organer, som leverer mange af de oversættelser, som Ombudsmanden bruger i sit arbejde for borgerne.

### Budgetkontrol

Med henblik på at sikre en effektiv forvaltning af de ressourcer, Ombudsmanden får stillet til rådighed, udfører Ombudsmandens interne revisor, Robert Galvin, regelmæssige kontroller af institutionens interne kontrolsystemer og de økonomiske opgaver, kontoret udfører.

Lige som andre EU-institutioner revideres ombudsmandsinstitutionen af Den Europæiske Revisionsret.

## 3.3 Anvendelse af ressourcer

Hvert år vedtager Ombudsmanden en årlig forvaltningsplan, som identificerer konkrete foranstaltninger, som hans kontor skal træffe for at udmønte institutionens prioriterede målsætninger. Forvaltningsplanen indeholder resultatindikatorer til måling af udviklingen mod opnåelsen af disse mål. Ombudsmanden vedtager ligeledes en årlig aktivitetsrapport om resultaterne af aktiviteterne i forhold til de målsætninger, der er fastlagt i forvaltningsplanen, de risici, der er forbundet med aktiviteterne, anvendelsen af de ressourcer, der er stillet til Ombudsmandens disposition, samt effektiviteten af institutionens interne kontrolsystem.

I begyndelsen af 2012 vil Ombudsmanden på sit websted offentliggøre forvaltningsplanen, den årlige aktivitetsrapport og den årlige resultattavle for de resultater, der er opnået i forhold til resultatindikatorerne for 2011.





## Hvordan kontakter man Den Europæiske Ombudsmand

### **Pr. post**

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

### **Pr. telefon**

+33 (0)3 88 17 23 13

### **Pr. fax**

+33 (0)3 88 17 90 62

### **Pr. e-mail**

[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

### **Websted**

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





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.

Denne Årsberetning er offentliggjort på internettet på:

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

© Den Europæiske Union, 2012

Den Europæiske Union har copyright © til alle billeder, medmindre andet er anført. 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 978-92-9212-300-0 . ISSN 1680-3787 . doi:10.2869/44698 . QK-AA-12-001-DA-C



Publikationskontoret