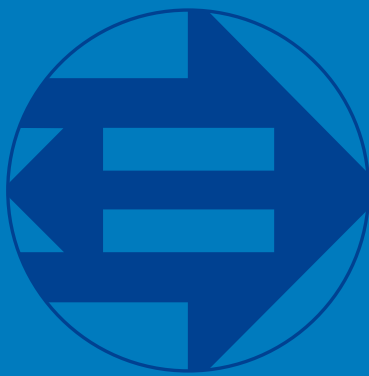
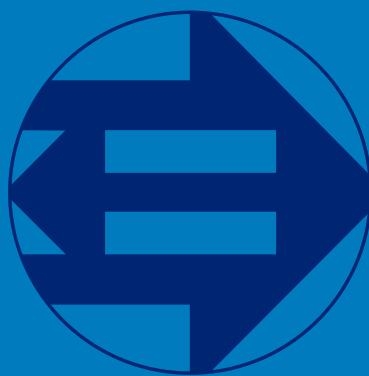
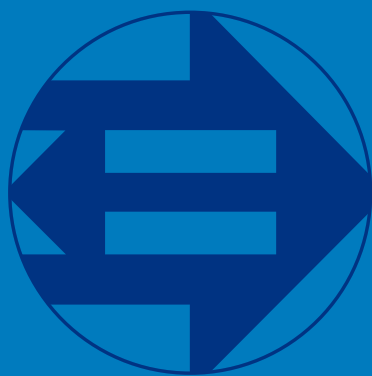




Den Europæiske  
Ombudsmand  
**Årsberetning**  
2012

DA



**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**  
2012





## 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 2012	18
1.3 Analyse af indledte undersøgelser	24
1.4 Resultater af Ombudsmandens undersøgelser	29
1.5 Nøglesager som eksempel på bedste praksis	36
1.6 Tematisk analyse af afsluttede undersøgelser	38
1.7 Oversendte sager og rådgivning	56
<b>2 Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter</b>	<b>59</b>
2.1 Forbindelser med EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer	60
2.2 Forbindelser med ombudsmænd og tilsvarende organer	61
2.3 Forbindelser med andre interessenter	63
2.4 Handicappedes rettigheder	68
<b>3 Ressourcer</b>	<b>71</b>
3.1 Personale	72
3.2 Budget	74
3.3 Anvendelse af ressourcer	75
<b>Hvordan kontakter man Den Europæiske Ombudsmand</b>	<b>76</b>

## Indledning ved Ombudsmanden



Det er mig en stor glæde at kunne fremlægge Den Europæiske Ombudsmands *Årsberetning for 2012*. På disse sider findes en omfattende gennemgang af vores klagebehandlingsaktiviteter, et overblik over vores indsats for at fremme god forvaltning inden for Den Europæiske Unions institutioner, organer, kontorer og agenturer og en præsentation af vores opsøgende aktiviteter, som skal sikre, at borgerne fuldt ud kan drage fordel af deres rettigheder.



Beretningen fokuserer på de vigtigste begivenheder i institutionen i 2012.

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 netværket af nationale, regionale og lokale ombudsmænd i Europa og med andre nøgleaktører. Beretningen indeholder også for første gang et afsnit om handicappedes rettigheder. Endelig gøres der i kapitel 3 nærmere rede for Ombudsmandens personale og budget.

## 2012: Rekordår for klager og undersøgelser

2012 var et særligt travlt år for Ombudsmanden og hans medarbejdere, idet der blev indledt og afsluttet et rekordstort antal undersøgelser. De 465 undersøgelser, der blev indledt, svarer til en stigning på 18 % sammenlignet med 2011<sup>2</sup>. Antallet af undersøgelser, der blev afsluttet, steg med 23 % i forhold til året før og nåede en ny rekord med 390. Mere generelt hjalp Ombudsmanden, ligesom i 2011, over 22 000 personer ved at behandle deres klager (2 442 sager), give et svar på deres anmodninger om oplysninger (1 211) eller tilbyde rådgivning gennem den interaktive guide på vores websted (19 281).

Det samlede antal klager indgivet til Ombudsmanden faldt for fjerde år i træk, hvilket yderligere afspejler den interaktive guides succes. Dette tal er gået fra et toppunkt på 3 406 klager i 2008 til 2 442 i 2012, hovedsagelig fordi færre personer klager til Ombudsmanden af den forkerte årsag. 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. Det mest almindelige råd, som mit kontor giver, er at kontakte et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd<sup>3</sup>. Næsten 60 % af de klager, der blev behandlet i 2012, lå inden for mandatet for et medlem af netværket. Lidt over halvdelen af disse sager (30 % af det samlede antal) lå inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat. Med hensyn til klager, der ligger uden for mandatet, er antallet, 1 720, det laveste i ti år.

Efter vores forenkling af behandlingen af disse klager, der »falder uden for mandatet«, blev det muligt at behandle dem meget hurtigere i 2012. På grund af den øgede arbejdsbyrde tog det imidlertid i gennemsnit længere at afslutte undersøgelserne – 11 måneder i 2012 sammenlignet med 10 måneder i 2011. Vi afsluttede dog fortsat de fleste undersøgelser (69 %) inden for ét år, hvilket var en lille forbedring i forhold til resultatet i 2010 (66 %). Alt dette blev opnået med en stillingsfortegnelse, hvori indgik i alt 66 stillinger i 2012, og budgetterede bevillinger på 9 516 500 EUR.

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

2. Som forklaret i *Årsberetningen for 2011* blev Ombudsmandens procedurer ændret i 2011, hvilket resulterede i, at der i det pågældende år blev indledt et hidtil uset antal undersøgelser, dvs. 396. Med den yderligere stigning i 2012 videreføres denne tendens.

3. Netværket består nu af 99 kontorer i 35 europæiske lande. Det omfatter de nationale og regionale ombudsmænd og tilsvarende organer i EU-medlemsstaterne, EU-kandidatlandene, andre lande i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsråd og/eller Schengenområdet, Den Europæiske Ombudsmand samt Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.

## Indledning ved Ombudsmanden

### Et travlt år med tilsyn med EU's administration

Lige som tidligere år vedrørte de fleste af de undersøgelser, som Ombudsmanden indledte i 2012, Europa-Kommissionen (245 sager eller 53 %). 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), hvis afgørelser har konsekvenser for borgere, der ønsker at arbejde i EU's administration, var omfattet af 78 undersøgelser (17 %). Dette repræsenterer ikke kun en fordobling af antallet af undersøgelser i forhold til året før (42 undersøgelser), men desværre har EPSO's reaktion på nogle af de spørgsmål, der blev rejst i 2012, også givet anledning til bekymring.

I alt 24 undersøgelser, der blev indledt i 2012 (5 %), vedrørte Europa-Parlamentet, 14 vedrørte Tjenesten for EU's Optræden Udadtil (3 %), og syv vedrørte Den Europæiske Investeringsbank (1,5 %). Yderligere 97 undersøgelser (21 %) vedrørte andre EU-institutioner, -organer, -kontorer og -agenturer. Af disse undersøgelser vedrørte 58 EU's agenturer. Jeg fortsatte mit program for besøg til agenturerne og foretog otte besøg i alt i løbet af året.

Lige som tidligere år har jeg også i denne beretning identificeret nøglesager, der bør tjene som model for, hvordan man kan reagere på spørgsmål rejst af Ombudsmanden. Seks af dette års ti nøglesager vedrører Kommissionen, mens Det Europæiske Råd, Rådet for Den Europæiske Union, Den Europæiske Centralbank og Det Europæiske Lægemedielagentur hver har én nøglesag. Seks sager vedrører gennemsigthed, mens en yderligere sag vedrører EU's

charter om grundlæggende rettigheder. Emnerne ansættelse, respekt for borgere og erstatning indgår også.

Disse sager er indeholdt i afsnit 1.5 i denne beretning. Den efterfølgende tematiske analyse beskriver de væsentligste konklusioner af afgørelser vedrørende retlige og faktiske forhold, der er indeholdt i Ombudsmandens afgørelser, der afsluttede undersøgelser i 2012. De væsentligste emner i denne tematiske analyse er: (i) åbenhed, aktindsigt og personoplysninger (22 % af det samlede antal afsluttede undersøgelser), (ii) Kommissionen som traktaternes vogter (22 %), (iii) tildeling af kontrakter og tilskud (7 %), (iv) udførelse af kontrakter (4 %), (v) forvaltning og personalevedtægt (17 %), (vi) udvælgelsesprøver og -procedurer (21 %) samt (vii) institutionelle, politiske og andre spørgsmål (12 %). Det er værd at bemærke, at antallet af undersøgelser vedrørende Kommissionen som traktaternes vogter for første gang nogensinde er det samme som antallet af undersøgelser vedrørende gennemsigthed. I betragtning af den vigtige rolle, som Ombudsmanden spiller på dette område, er det beklageligt, at Kommissionens nye meddelelse om forbindelserne med klager i sager om anvendelsen af EU-retten i modsætning til sin forgænger ikke er rettet til Ombudsmanden. Jeg skrev til Kommissionens generalsekretær angående dette spørgsmål i juni 2012.

Af de 390 undersøgelser, der blev afsluttet i 2012, var 10 undersøgelser, som Ombudsmanden gennemførte på eget initiativ. Jeg konkluderede, at der forelå fejl eller forsømmelser i 56 sager (en stigning fra 47 i 2011, og opnåede et positivt resultat for klageren i ni af disse sager (sammenlignet med 13 i 2011) ved at fremsætte forslag til henstillinger, som blev accepteret. Ombudsmanden





fremsatte kritiske bemærkninger i 47 sager i 2012, dvs. 12 mere end i 2011. Dette giver også anledning til bekymring, og jeg vil nøje overvåge institutionernes opfølgning på disse bemærkninger i min årlige undersøgelse af opfølgningen på kritiske og yderligere bemærkninger. Med hensyn til sidstnævnte fremsatte jeg yderligere bemærkninger i 30 sager i 2012 med henblik på at fremme kvaliteten af forvaltningen.

Antallet af sager, som institutionerne afgjorde, eller hvori der blev fundet en mindelig løsning, faldt en smule til 80 (sammenlignet med 84 i 2011). I 197 sager (sammenlignet med 128 i 2011) fandt Ombudsmanden, at der ikke var nogen grund til at foretage yderligere undersøgelser. Mange af disse var en følge af den forenklede procedure, som Ombudsmanden indførte i 2011. Vi fandt ingen tilfælde af fejl eller forsømmelser i 76 sager (sammenlignet med 64 i 2011).

## **Et positivt år med hensyn til Ombudsmandens betydning**

For første gang fik vi i 2012 et konkret svar på spørgsmålet »Hvor effektiv er Den Europæiske Ombudsmand?« To publikationer, der blev udarbejdet sidste år – undersøgelsen af opfølgningen på kritiske og yderligere bemærkninger og en ny rapport om overholdelse – konkluderede, at EU-institutionerne i fire ud af fem sager (82 %) efterkommer Ombudsmandens forslag. Ud af de 120 tilfælde, hvor Ombudsmanden skulle fremsætte bemærkninger og udstede henstillinger i forbindelse med sager, der blev afsluttet i 2011, gav institutionerne med andre ord 98 positive svar enten i 2011 eller i løbet af 2012. Opfølgningsundersøgelsen og rapporten om overholdelse, der dækker sager, der blev afsluttet i 2012, vil fremover blive

kombineret for at give en samlet oversigt over, i hvilket omfang EU-institutionerne efterkommer Ombudsmandens forslag. Vi stræber mod at offentliggøre denne nye, kombinerede rapport i november hvert år.

Den feedback om opfølgningsundersøgelsen, vi modtog i løbet af året fra formanden for Det Europæiske Råd, Herman Van Rompuy, overbeviste mig yderligere om værdien heraf og, endnu vigtigere, om behovet for, at vi fortsætter indsatsen til gavn for borgerne. Van Rompuy skrev:

»Dette arbejde er endnu et væsentligt element i indsatsen for at berolige offentligheden om, at vores Union har indbyggede kontrolforanstaltninger. Selv for langt hovedparten af borgerne, der ikke har brug for at trække på Ombudsmanden, er det vigtigt at vide, at sådanne sikkerhedsforanstaltninger findes og anvendes aktivt.«

Det siger sig selv, at vi vil fortsætte vores bestræbelser på at fremme de højeste adfærdsstandarder i institutionerne, der er fastsat i Ombudsmandens målsætning. Med dette formål for øje offentliggjorde Ombudsmanden i 2012 på alle officielle EU-sprog en række principper for offentlig tjeneste, som bør være ledende for EU's tjenestemænds optræden. De fem principper for offentlig tjeneste er forpligtelse over for Den Europæiske Union og dens borgere, integritet, objektivitet, respekt for andre og gennemsigtighed. Principperne tager bestik af bedste praksis i medlemsstaterne og blev udarbejdet efter en indledende høring af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Der var også en offentlig høring om et første udkast til principperne. Efter offentliggørelsen af disse principper udarbejdede Ombudsmanden retningslinjer om etik og deontologi til sit eget kontor.

## Indledning ved Ombudsmanden



Højdepunktet på kommunikationsområdet i 2012 for Den Europæiske Ombudsmand var et seminar med titlen »Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust« (EU i krise: Udfordringen at vinde borgernes tillid). José Manuel Barroso, formand for Europa-Kommissionen, var en af hovedtalerne ved arrangementet.

### Et vellykket år med hensyn til at nå ud til borgerne

Jeg gjorde opmærksom på disse principper, da jeg mødtes med Kommissionens generaldirektører i marts, og understregede navnlig, at principperne kan bidrage til at opbygge større tillid mellem borgerne og institutionerne på et tidspunkt, hvor EU står over for en alvorlig krise. Vores største arrangement for interessenter nogensinde gav borgere mulighed for at drøfte emnet »Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust« (EU i krise: Udfordringen at vinde borgernes tillid). Arrangementet søgte at identificere konkrete foranstaltninger,

med formændene for Parlamentet, Kommissionen og Rådet for Den Europæiske Union, som europæiske og nationale institutioner kan træffe for at vinde borgernes tillid – dvs. foranstaltninger, der afspejler et ledende princip i Ombudsmandens målsætning, nemlig at opbygge tillid gennem dialog mellem borgerne og EU. Arrangementets interaktive karakter gjorde det muligt for publikum, der ikke var til stede i lokalet, at følge debatten via webstream og sende spørgsmål og kommentarer via Twitter. En »tweetvæg« i seminarlokalet viste borgernes bidrag og gav talerne mulighed for at forholde sig til dem. Offentliggørelsen i år af et videoklip



Den 28. september var Ombudsmanden i samarbejde med Den Europæiske Investeringsbanks klageinstans vært for et seminar i Bruxelles med titlen »International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks« (international dag for ret til information – gennemsigtighed og ansvarliggørelse i internationale udviklingsbanker).



Det ottende regionale seminar for Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd blev afholdt i Bruxelles fra den 14. til den 16. oktober.



på vores websted og YouTube-kanal understreger desuden yderligere vores engagement i at nå ud til borgerne på spændende og innovative måder.

Et andet højdepunkt i Ombudsmandens årlige kalender over tematiske arrangementer er den internationale dag for ret til information, som finder sted hvert år den 28. september. I samarbejde med Den Europæiske Investeringsbank (EIB) klageinstans var Ombudsmanden i 2012 vært for seminaret »*Transparency and accountability in international development banks*« (gennemsigtighed og ansvarliggørelse i internationale udviklingsbanker). Dette arrangement efterfulgte det 9. årlige møde i Independent Accountability Mechanisms (IAMs), som fandt sted fra den 25. til den 27. september 2012 med Ombudsmanden, Den Europæiske Investeringsbank og Luxembourg Universitet som medarrangører.

Ombudsmanden var involveret i tilrettelæggelsen af tre yderligere arrangementer, som var af central

betydning for institutionen. For det første tilrettelagde Ombudsmanden sammen med *Research Network on EU Administrative Law (ReNEUAL)* (forskningsnetværk om EU-forvaltningsret) i marts i Bruxelles en konference, hvor man undersøgte muligheden for at vedtage en EU-forvaltningsret, dvs. et generelt sæt regler for administrative procedurer for EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer. Man så også nærmere på det mulige indhold af sådanne regler med hensyn til lovgivning, afgørelse af enkeltsager, offentlige kontrakter og informationsnetværk. For det andet var Ombudsmanden medarrangør af det ottende regionale seminar for Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd i Bruxelles i oktober 2012. Dette blev afholdt i det flamske parlament og det fransktalende fællesskabs parlament. Endelig fandt det ottende seminar for kontaktpersonerne i Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd sted i juni i Strasbourg. Seminaret afsluttende del havde fokus på ombudsmændenes rolle med hensyn til at beskytte og fremme grundlæggende rettigheder.

## Indledning ved Ombudsmanden

### Et år med resultater for institutionen

Ét spørgsmål om grundlæggende rettigheder, som Ombudsmanden især havde fokus på i 2012, vedrørte integration af handicappede. Ombudsmandens centrale rolle med hensyn til handicap blev anerkendt, da Rådet i oktober godkendte EU-rammen i forbindelse med FN's konvention om rettigheder for personer med handicap. Sammen med Parlamentets Udvalg for Andragender, Kommissionen, Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder og Det Europæiske Handicapforum vil Ombudsmanden arbejde på at beskytte, fremme og overvåge gennemførelsen af konventionen. Denne konvention er den første menneskerettighedstraktat, som EU nogensinde har ratificeret. For Ombudsmandens vedkommende er det ekstremt vigtigt, at EU lever op til de løfter, den har givet borgerne ved at undertegne og ratificere konventionen.

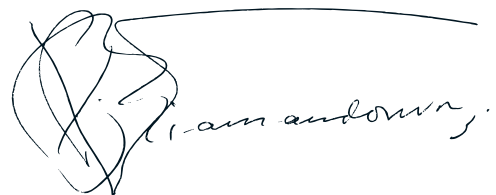
For at sikre, at vi udnytter de eksisterende ressourcer bedst muligt, deltog Ombudsmanden i 2012 i et projekt, der blev gennemført af Det Europæiske Institut for Kvalitetsstyring (EFQM). Resultatet såvel som selve processen var til stor gavn. Takket være den vellykkede gennemførelse af de tre prioriteter for forbedringer, der var identificeret, er Ombudsmanden nu officielt blevet anerkendt som »Besluttet på at levere topkvalitet« (*Committed to Excellence*). De tre projekter havde fokus på at (i) forenkle behandlingen af klager, der falder uden

for mandatet, (ii) fastlægge og præcisere ansvarsområderne for ledere af enheder, direktører og generalsekretær samt (iii) oprette en enkel feedbackmekanisme for klager i form af en webbaseret tilfredshedsundersøgelse. I løbet af året gennemførte Ombudsmanden også en undersøgelse af strategi og forvaltning, hvor eksterne og interne interessenter blev anmodet om at vurdere de resultater, vi har opnået.

### Perspektiver for det kommende år

Alle ovennævnte aktiviteter betyder, at vi ved udgangen af 2012 er på rette vej med hensyn til de løfter, vi har givet i Ombudsmandens strategi for mandatet for 2009-2014<sup>4</sup>. Da ét af de overordnede mål for strategien er at sikre, at Europas borgere fuldt ud drager fordel af deres rettigheder, ser vi frem til i 2013, Borgernes Europaår, at arbejde hen imod dette mål med fornyet energi og entusiasme.

Strasbourg, den 11. februar 2013

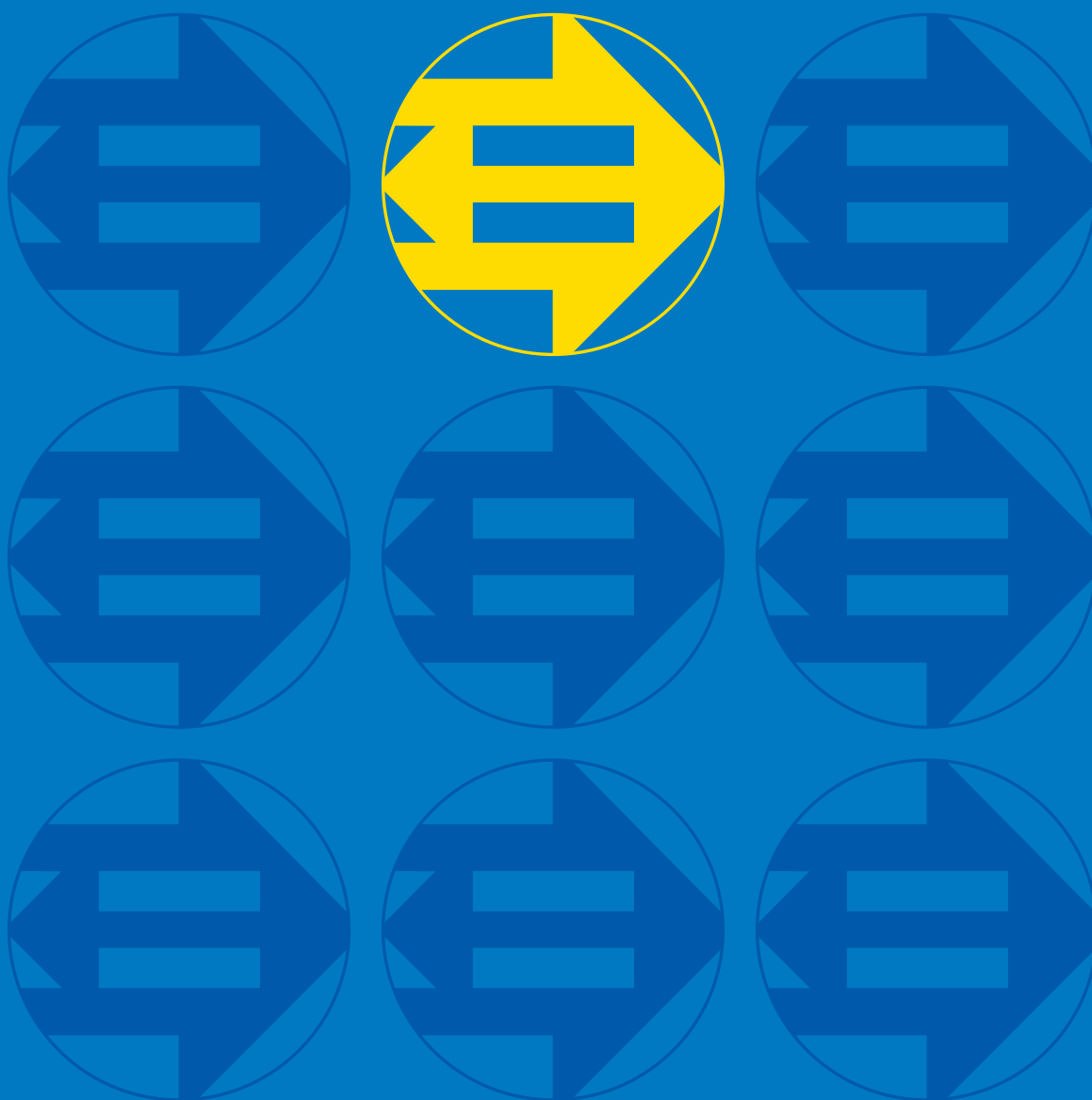


P. Nikiforos Diamandouros

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

# 1 Klager og undersøgelser

Kapitel 1 gør rede for Ombudsmandens mandat og procedurer og giver et overblik over de klager, der blev behandlet i 2012. Det indeholder endvidere en omfattende analyse af de afsluttede undersøgelser samt et afsnit om nøglesager og en tematisk præsentation. Kapitlet slutes 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>) og kan ligeledes rekvireres i en trykt version fra Ombudsmandens kontor.

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.

#### 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 (EØSU), samt organer, der er oprettet i medfør af lovgivningen, såsom Den Europæiske Banktilsynsmyndighed (EBA). 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

Ombudsmanden bliver hovedsagelig opmærksom på mulige tilfælde af fejl eller forsømmelser gennem klager, selv om han også gennemfører undersøgelser på eget initiativ.

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.



regionale ombudsmænds mandat i Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd (se afsnit 1.7 nedenfor).

## 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.«

inspireret af de nationale lovgivninger. Ombudsmanden vil offentliggøre en ny udgave af kodeksen i begyndelsen af 2013.

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

Ombudsmanden har i sin definition af »fejl eller forsømmelser« krævet respekt for retsstatsprincippet, principperne for god forvaltningsskik og for grundlæggende rettigheder.

Ombudsmanden har i sin definition af »fejl eller forsømmelser« krævet respekt for retsstatsprincippet, principperne for god forvaltningsskik og for grundlæggende rettigheder. I chartret om grundlæggende rettigheder 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

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>.

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 Rettens dom 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

### Antagelse af klager 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«.

Ombudsmanden besluttede i løbet af 2011, at sager, hvori han giver klageren mulighed for at give yderligere oplysninger, støttedokumenter eller anden argumentation til at støtte hans/hendes sag, bør regnes som undersøgelser (afklarende undersøgelser). Såfremt Ombudsmanden 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 der »ikke er nogen grund til at foretage yderligere undersøgelser«. Såfremt oplysningerne eller præciseringen, som klageren stiller til rådighed, på den anden side gør det nyttigt at bede den relevante institution om at udarbejde en udtalelse, vil Ombudsmanden gøre dette.

Som følge af denne ændrede klassificering faldt procentdelen af antagne sager, hvor der ifølge Ombudsmanden »ikke var nogen grund til at indlede en undersøgelse«, fra 40 % i 2010 og 24 % i 2011 til blot 12 % i 2012. Disse sager, hvor der »ikke var nogen grund«, 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. Som følge heraf steg antallet af undersøgelser, som Ombudsmanden indledte, fra 396 i 2011 til 465 i 2012.

Artikel 228 i TEUF giver Ombudsmanden beføjelse til at »foretage de undersøgelser, som han finder berettigede«.





## 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. 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 klage. Ombudsmanden indledte to sådanne undersøgelser på eget initiativ i 2012.

vedrørte ligeledes de oplysninger, der gives til ansøgerne om resultatet af udvælgelsesprocedurer tilrettelagt af Det Europæiske Agentur for Net- og Informationssikkerhed (ENISA). Sag **OI/2/2012/VL** vedrørte den omstændighed, at Kommissionens meddelelse fra 2002 om forbindelserne med klager i sager om overtrædelse af fællesskabsretten ikke forelå på alle officielle EU-sprog. Endelig vedrørte **OI/5/2012/BEH-MHZ** Det Europæiske Agentur for Forvaltning af det Operative Samarbejde ved EU-medlemsstaternes Ydre Grænsers (Frontex) overholdelse af sine forpligtelser med hensyn til grundlæggende rettigheder. Denne sidstnævnte undersøgelse omfattede også en offentlig høring.

Yderligere otte undersøgelser på eget initiativ blev indledt i 2012 i forbindelse med Ombudsmandens besøgsprogram

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 fem tilfælde i 2012.

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 fem tilfælde i 2012. Sag **OI/1/2012/MHZ** og **OI/6/2012/MHZ** vedrørte Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO). Førstnævnte vedrørte den fase, hvori udvælgelseskomitéer i almindelige udvælgelsesprøver kontrollerer ansøgernes bilag, mens sidstnævnte vedrørte de oplysninger, der gives i indkaldelser af interessetilkendegivelser vedrørende de klagemuligheder, ansøgerne har til rådighed. Sag **OI/3/2012/CK**

til EU's agenturer<sup>4</sup>. Disse vedrørte Det Europæiske Center for Udvikling af Erhvervsuddannelse (Cedefop), Det Europæiske Institut til Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkårene (Eurofound), EU's Enhed for Retligt Samarbejde (Eurojust), Den Europæiske Politienhed (Europol), Det Europæiske Udvalg for Systemiske Risici (ESRB), ENISA, Det Europæiske Kemikalieagentur (ECHA) og Frontex. Formålet med disse besøg er at fremme god forvaltningspraksis og udveksle bedste praksis. Der findes omfattende oplysninger om disse undersøgelser på: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

4. En fuldstændig redegørelse for proceduren i forbindelse med disse besøg findes i *Årsberetningen for 2011*.

## Klager og undersøgelser

### 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. Den indeholder også oplysninger om beskyttelsen af klagerens personoplysninger.

En klage undersøges derpå for at fastlægge, om den falder ind under Ombudsmandens mandat. Med henblik på at underrette klageren så hurtigt som muligt, når hans eller hendes klage ikke kan behandles, besluttede Ombudsmanden i 2011 at forenkle behandlingen af klager, der falder uden for hans mandat. Kontorets register behandler nu disse klager og forklarer klagerne, hvorfor en given klage falder uden for mandatet, og oversender den om muligt til et kompetent organ eller vejleder klageren om, hvor vedkommende kan henvende sig. Klagere kan indgive en begrundet anmodning til Ombudsmanden om at revurdere fastlæggelsen af, at en klage falder uden for mandatet.

Den nye procedure for behandling har i vidt omfang nedsat den tid, der er behov for til at besvare klager i sager, der falder uden for Ombudsmandens mandat.

Hvis klagen falder inden for mandatet, undersøger Ombudsmanden, om den opfylder de gældende betingelser for antagelse til behandling. Han beslutter derpå, normalt inden for en måned, om der skal indledes en undersøgelse. Hvis der ikke indledes en undersøgelse, bliver klageren underrettet om årsagen hertil.

Hvis Ombudsmanden finder, at der er behov for en undersøgelse, har han en række muligheder:

- Hvis der er behov for yderligere oplysninger fra klageren, kan Ombudsmanden opfordre vedkommende til at fremsende præciseringer. Afhængigt af præciseringerne kan Ombudsmanden beslutte at afslutte sagen, eller, såfremt han finder, at den pågældende institution bør redegøre for sin holdning, anmode den om at fremsende en udtalelse.
- Ombudsmanden kan beslutte at foretage en kontrol af dokumenterne i institutionens sagsakter (se nedenfor) for at finde ud af, om det er nødvendigt at anmode institutionen om en udtalelse.
- 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, kan Ombudsmanden kontakte institutionen uformelt i et forsøg på at få en løsning i stand. Dette gøres ofte i sager, hvor klagen vedrører en institutions manglende svar eller undladelse af at give et fyldestgørende svar. I 2012 blev 53 sager afsluttet som løst af institutionen, idet Ombudsmandens indgriben førte til et hurtigt svar på ubesvaret eller utilstrækkeligt besvaret korrespondance<sup>5</sup>.

Den nye procedure for behandling har i vidt omfang nedsat den tid, der er behov for til at besvare klager i sager, der falder uden for Ombudsmandens mandat.

5. Som forklaret i *Årsberetningen for 2011* blev Ombudsmandens procedure i denne henseende ændret i 2011 med henblik på at give klager mulighed for at fremsætte bemærkninger til institutionens svar. De vigtigste statistiske konsekvenser af den nye procedure er, at Ombudsmanden nu afslutter færre sager som løst af institutionen, 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.



Ombudsmanden underretter klageren i løbet af en undersøgelse, hver gang der sker noget nyt. Når Ombudsmanden

EU-institutionernes tjenestemænd og øvrige ansatte skal i henhold til statuttens artikel 3, stk. 2, efter anmodning fra

**Ombudsmanden underretter klageren i løbet af en undersøgelse, hver gang der sker noget nyt.**

beslutter at afslutte en undersøgelse, underretter han klageren om resultaterne af undersøgelsen og om sine konklusioner. Ombudsmandens afgørelser er ikke juridisk bindende og giver ikke klageren eller institutionen nogen retsgyldige rettigheder eller forpligtelser.

#### **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. Ombudsmandens beføjelse til at kontrollere institutionens dokumenter blev udøvet i 36 sager i 2012, sammenlignet med 38 i 2011.

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 2012.

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 skal Ombudsmandens adgang til fortrolige oplysninger eller fortrolige dokumenter, navnlig følsomme dokumenter som omhandlet i artikel 9 i forordning 1049/2001<sup>6</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.

<sup>6</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.

## Klager og undersøgelser

## 1.2 Oversigt over undersøgte klager i 2012

Ombudsmanden registrerede<sup>7</sup> 2 442 klager i 2012, i forhold til 2 510 i 2011. Af de 2 460 klager, der blev behandlet<sup>8</sup>, lå 30 % (740 klager) inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat.

I alt 67 % af de klager, der blev modtaget i 2012, blev fremsendt via internettet.

I alt 67 % af de klager, der blev modtaget i 2012, blev fremsendt via internettet. En stor del af disse (56 %) blev modtaget via den elektroniske klageformular, der findes på Ombudsmandens websted på de 23 officielle EU-sprog. I 2012 modtog og besvarede Ombudsmanden over 1 200 anmodninger om oplysninger. Selv om Ombudsmandens e-mailkonto fortsat er det vigtigste kommunikationsmedie,

modtog og besvarede Ombudsmanden 128 anmodninger via almindelig post og pr. fax. Det betydelige og vedvarende fald i antallet af anmodninger om oplysninger, der blev modtaget i de seneste år (1 200 i 2011, 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, er en succes. Den gør det muligt at få oplysninger uden at skulle fremsende en anmodning. I alt behandlede Ombudsmanden over 3 600 klager og anmodninger om oplysninger i 2012.

Den Europæiske Ombudsmand indledte 450 undersøgelser på basis af klager og indledte 15 yderligere undersøgelser på eget initiativ. Dette skal sammenholdes med hhv. 382 og 14 i 2011.

Det 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, er en succes.

Tabel 1.1: Behandlede sager i 2012

Klager registreret i 2012	2 442
Klager behandlet i 2012	2 460
Klager, der falder inden for mandatet for et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd	1 467
Klager, inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat heraf:	740 228 klager, der ikke kan antages 62 klager, der kan antages, men ikke giver grundlag for at indlede en undersøgelse 450 undersøgelser indledt på grundlag af klager
Undersøgelser indledt på eget initiativ	15
Afsluttede undersøgelser heraf:	390 (heraf 10 på eget initiativ) 206 fra 2012 113 fra 2011 71 fra tidligere år

7. Denne kategori henviser til klager, der blev »registreret« i et givet kalenderår, i modsætning til klager, der blev »modtaget« i samme periode, men registreret i det efterfølgende år.

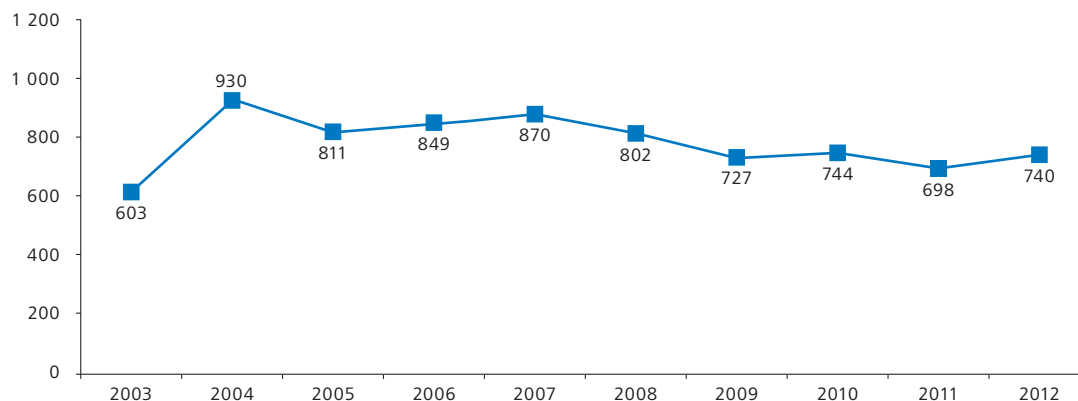
8. Den statistiske kategori »behandlet« betyder, at Ombudsmanden har afsluttet sin analyse til fastlæggelse af, om klagen (i) falder inden for hans mandat eller ej, (ii) opfylder kriterierne for antagelse til behandling og (iii) begrundet indledningen af en procedure eller ej, og har underrettet klageren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



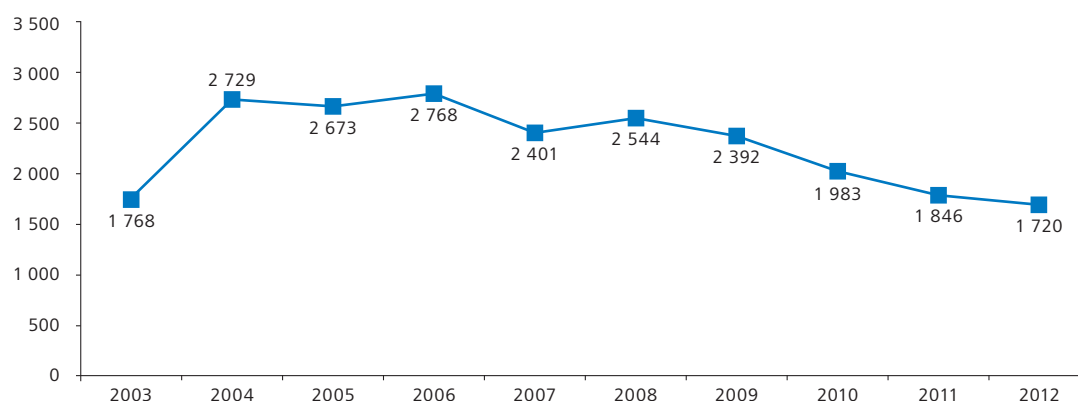
Som figur 1.1 viser<sup>9</sup>, steg antallet af klager inden for Ombudsmandens mandat markant mellem 2003 og 2004, udgjorde i gennemsnit omkring 830 i perioden fra 2005 til 2008 og har ligget på et gennemsnit på omkring 730 siden 2009.

Som figur 1.2 viser<sup>10</sup>, faldt antallet af klager, der ligger uden for Ombudsmandens mandat, til 1 720 i 2012, det laveste tal, der blev registreret siden 2002. 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 2003-2012**



**Figur 1.2: Antal klager, der falder uden for mandatet 2003-2012**



<sup>9</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>10</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.

## Klager og undersøgelser

Tabel 1.2 giver et overblik over den nationale oprindelse af klager, der blev registreret i 2012. Traditionelt har klagerne fra Tyskland, EU's tættest befolkede land, indsendt det største antal klager, efterfulgt af Spanien. Denne tendens ændrede sig imidlertid i 2011, idet Spanien gik fra den næstøverste til den øverste placering og fastholdt denne placering i 2012. Lige som i 2011 blev landet fulgt af Tyskland, Polen

og Belgien. I forhold til befolkningens størrelse kom de fleste klager igen fra Luxembourg, Cypern, Malta, Belgien og Slovenien.

I 2012 indgav 17 medlemsstater flere klager, end hvad der kunne forventes ud fra deres befolkningsstørrelse, ni indgav færre klager, mens antallet af klager fra én medlemsstat (Estland) afspejlede den faktiske befolkningsstørrelse.

**Tabel 1.2: National oprindelse af klager registreret i 2012**

Land	Antal klager	% af klager	% af befolkningen i EU	Forhold
Luxembourg	39	1,6	0,1	16,0
Cypern	30	1,2	0,2	6,1
Malta	14	0,6	0,1	5,7
Belgien	182	7,5	2,1	3,5
Slovenien	31	1,3	0,4	3,2
Irland	50	2,0	0,9	2,3
Bulgarien	66	2,7	1,6	1,7
Ungarn	76	3,1	2,0	1,6
Spanien	340	13,9	9,0	1,5
Portugal	77	3,2	2,1	1,5
Litauen	23	0,9	0,7	1,3
Grækenland	74	3,0	2,3	1,3
Letland	16	0,7	0,5	1,3
Slovakiet	34	1,4	1,1	1,3
Danmark	34	1,4	1,1	1,3
Polen	235	9,6	7,7	1,2
Østrig	45	1,8	1,7	1,1
Estland	7	0,3	0,3	1,0
Finland	25	1,0	1,1	0,9
Sverige	38	1,6	1,8	0,9
Tjekkiet	42	1,7	2,1	0,8
Tyskland	273	11,2	16,6	0,7
Nederlandene	51	2,1	3,3	0,6
Rumænien	58	2,4	4,4	0,5
Det Forenede Kongerige	162	6,6	12,3	0,5
Frankrig	138	5,7	12,8	0,4
Italien	118	4,8	11,9	0,4
Andre lande	138	5,7		
Ukendt	26	1,1		

Bemærk: Forholdstallet afspejler procentsatsen af klager divideret med procentsatsen for befolkningen. Det 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.



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)



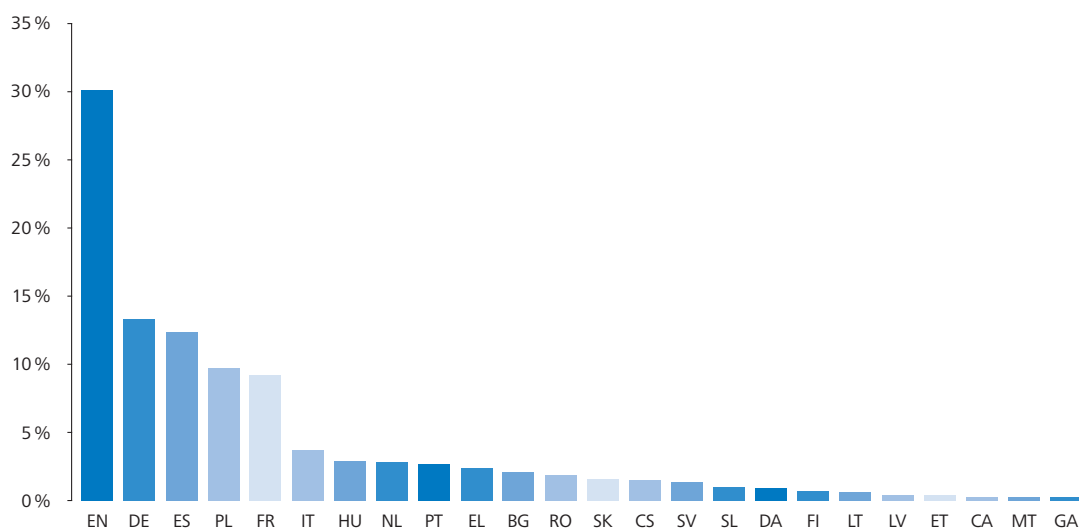
## Klager og undersøgelser

En klager kan indgive en klage til Ombudsmanden på ethvert af EU's 23 officielle sprog<sup>11</sup>. Som figur 1.3 viser, valgte de fleste klagerere i 2012 at indgive deres klage til Ombudsmanden på engelsk, fulgt af tysk og spansk.

Som figur 1.4 viser, var Ombudsmanden i over 75 % af sagerne i stand til at hjælpe klageren ved at indlede en undersøgelse (18,3 % af sagerne), oversende sagen til et kompetent organ eller rådgive klageren

om, hvor han skulle henvende sig (57,1 %). Afsnit 1.7 i denne beretning beskæftiger sig med de sager, som Ombudsmanden oversendte, eller hvor han rådgav klageren om, hvor han kunne henvende sig. I 24,6 % af de sager, som Ombudsmanden behandlede i 2012, 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 1.3: Klagerens sprog

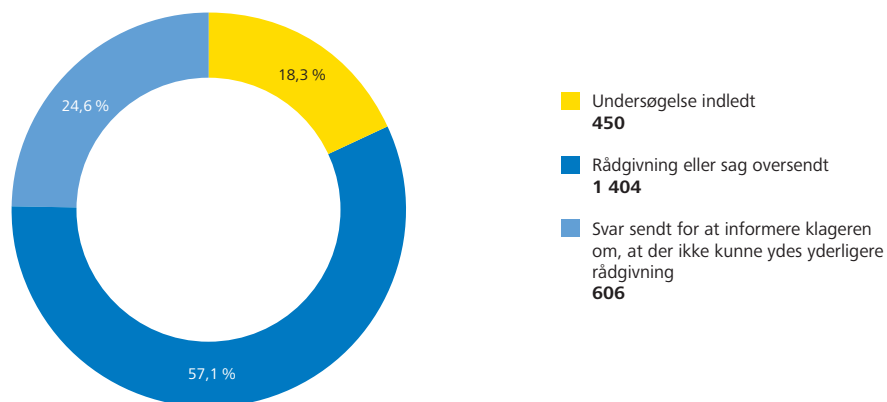


<sup>11</sup>. Bulgarsk, dansk, engelsk, estisk, finsk, fransk, græsk, hollandsk, irsk, italiensk, lettisk, litauisk, maltesisk, polsk, portugisisk, rumænsk, slovakisk, slovensk, spansk, svensk, tjekkisk, tysk og ungarsk. Ifølge en aftale, som Den Europæiske Ombudsmand og den spanske regering undertegnede 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.





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



Bemærk: Tallene i tabellen ovenfor omfatter 95 klager, der blev registreret i slutningen af 2011 og behandlet i 2012. De omfatter ikke 18 klager, der blev registreret i slutningen af 2012 og stadig var under behandling ved årets slutning med henblik på at bestemme, hvad der skal gøres.

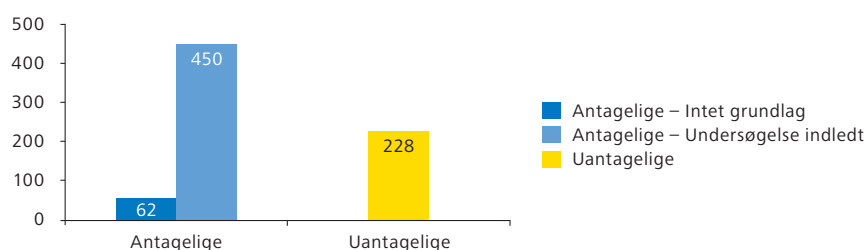
## Klager og undersøgelser

1.3 Analyse af indledte undersøgelser<sup>12</sup>

Som allerede bemærket ændrede Ombudsmanden i 2011 sine forenklede procedurer med henblik på at gøre dem mere borgervenlige.

Alle de klager, der faldt inden for Ombudsmandens mandat, blev analyseret yderligere for at afgøre, om de kunne antages til behandling. Af de 740 klager, der faldt inden for mandatet, blev 228 anset for uantagelige, mens Ombudsmanden i yderligere 62 sager, der kunne antages til behandling, ikke fandt noget grundlag for at indlede en undersøgelse.

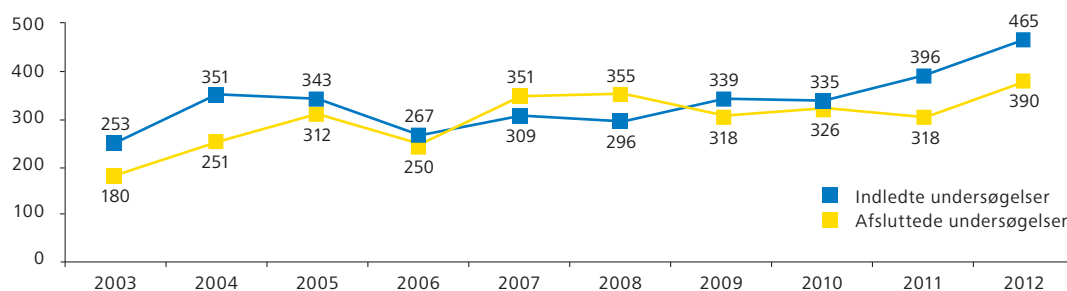
Figur 1.5: Klager, der falder inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat



Ombudsmanden indledte i årets løb i alt 450 nye undersøgelser på grundlag af klager. Det svarer til en stigning på 18 % sammenlignet med 2011. Ombudsmanden indledte desuden 15 undersøgelser på eget initiativ.

Som figur 1.6 viser, er antallet af undersøgelser, som Ombudsmanden indledte i 2012, det højeste nogensinde og nåede op over niveauerne i 2011 (396) og 2004 (351).

Figur 1.6: Udvikling i antallet af undersøgelser



<sup>12</sup>. Analysen i dette afsnit refererer til antallet af undersøgelser, der blev indledt i 2012, og ikke det samlede antal undersøgelser, der blev behandlet i årets løb.

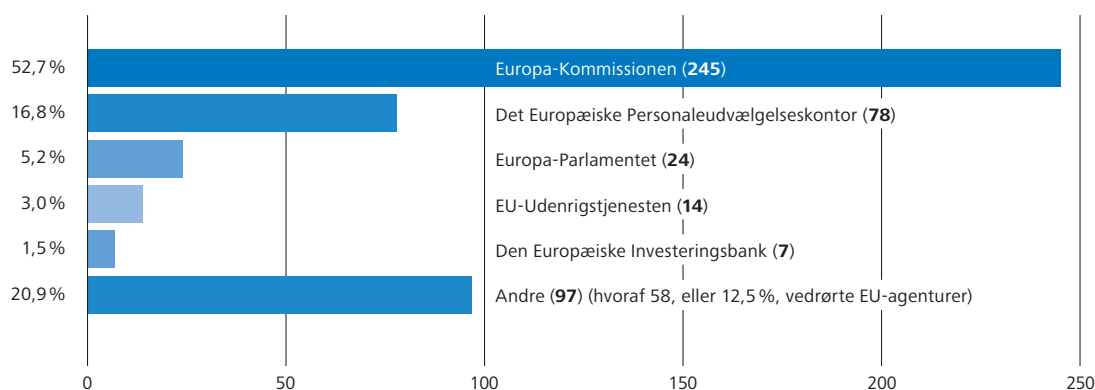


De fleste af de undersøgelser, som Ombudsmanden indledte i 2012, vedrørte Europa-Kommissionen (baseret på 245 klager eller 52,7 %). Til sammenligning var tallet for 2011 231. Da Kommissionen er den EU-institution, der træffer flest afgørelser med direkte konsekvenser for borgerne, er det kun naturligt, at den er det vigtigste mål for borgernes klager. Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO) fulgte på andenpladsen med 78

(42 i 2011). Antallet af undersøgelser, som Ombudsmanden indledte vedrørende Europa-Parlamentet, steg med 50 % i forhold til 2011. Han indledte 14 undersøgelser vedrørende EU-Udenrigstjenesten (EEAS) og syv vedrørende Den Europæiske Investeringsbank (EIB). Der blev indledt yderligere 97 undersøgelser af 22 andre institutioner, organer, kontorer og agenturer i EU<sup>13</sup>.

De fleste af de undersøgelser, som Ombudsmanden indledte i 2012, vedrørte Europa-Kommissionen.

Figur 1.7: Institutioner og organer, der var genstand for undersøgelser

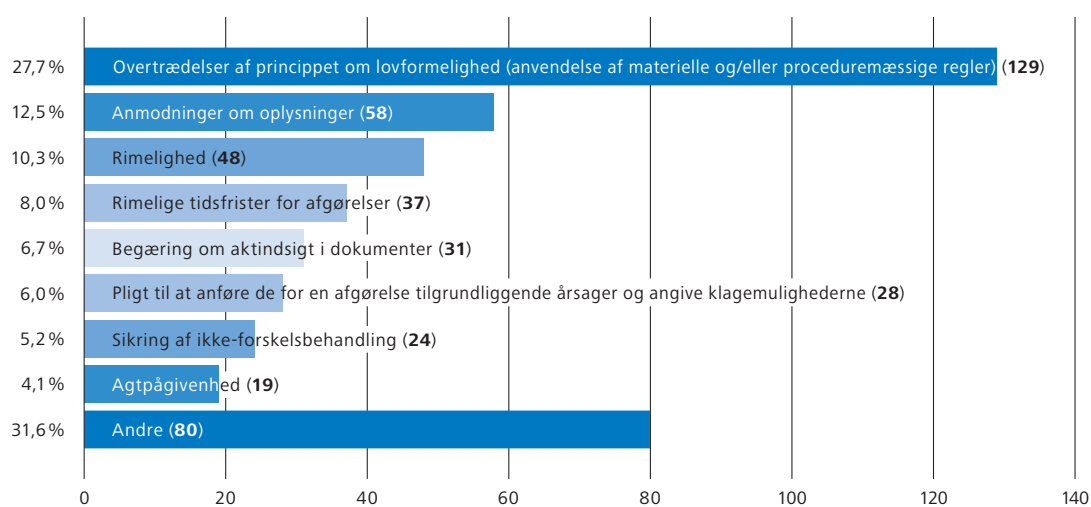


13. Frontex (5), Det Europæiske Kemikalieagentur (5), Forvaltningsorganet for Forskning (5), Det Europæiske Lægemiddelagentur (5), Det Europæiske Agentur for Net- og Informationssikkerhed (5), Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (4), Kontoret for Harmonisering i det Indre Marked (4), Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder (3), Det Europæiske Forvaltningsorgan for Undervisning, Medier og Kultur (3), Den Europæiske Banktilsynsmyndighed (3), Oversættelsescentret for Den Europæiske Unions Organer (2), Det Europæiske Institut til Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkårene (2), Forvaltningsorganet for Konkurrenceevne og Innovation (2), Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed (2), Det Europæiske Center for Udvikling af Erhvervsuddannelse (1), Det Europæiske Fællesforetagende for ITER og Fusionsenergiudvikling (1), Det Europæiske Forsvarsagentur (1), Europæiske Tilsynsmyndigheder inden for Elektronisk Kommunikation (1), Den Europæiske Unions Institut for Sikkerhedsstudier (1), Det Europæiske Institut for Innovation og Teknologi (1), Det Europæiske Udvalg for Systemiske Risici (1) og Det Europæiske Center for Forebyggelse af og Kontrol med Sygdomme (1).

## Klager og undersøgelser

De vigtigste typer af påståede fejl eller forsømmelser, som Ombudsmanden undersøgte i 2012, vedrørte lovformelighed (27,7 % af undersøgelserne) samt anmodninger om oplysninger (12,5 %), retfærdighed (10,3 %) og rimelig tidsfrist for afgørelser (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 %.



Tabel 1.3 giver et overblik over den nationale oprindelse af undersøgelser, der blev indledt i 2012. Det største antal undersøgelser blev indledt med hensyn til Belgien, efterfulgt af Italien, Tyskland, Spanien og Det Forenede Kongerige. I forhold til befolkningens størrelse var de fleste undersøgelser, der blev indledt, baseret på klager fra Luxembourg, Belgien, Slovenien og Irland. Som det klart fremgår af en sammenligning med tabel 1.2 ovenfor, er antallet af klager, der kommer fra en medlemsstat, ikke direkte proportionalt med antallet af sager, der blev indledt.

I 2012 tegnede 11 medlemsstater sig for flere indledte undersøgelser, end hvad der kunne forventes ud fra deres befolkningsstørrelse, 14 lande tegnede sig for færre undersøgelser, mens antallet af indledte undersøgelser på grundlag af modtagne klager fra to medlemsstater (Spanien og Portugal) afspejlede den faktiske befolkningsstørrelse.

**Tabel 1.3: National oprindelse af undersøgelser indledt i 2012**

Land	Antal undersøgelser, der blev indledt	% af indledte undersøgelser	% af befolkningen i EU	Forhold
Luxembourg	23	5,1	0,1	51,1
Belgien	103	22,9	2,1	10,9
Slovenien	7	1,6	0,4	3,9
Irland	15	3,3	0,9	3,7
Estland	4	0,9	0,3	3,0
Cypern	2	0,4	0,2	2,2
Malta	1	0,2	0,1	2,2
Danmark	7	1,6	1,1	1,4
Grækenland	14	3,1	2,3	1,4
Litauen	4	0,9	0,7	1,3
Ungarn	11	2,4	2,0	1,2
Spanien	39	8,7	9,0	1,0
Portugal	9	2,0	2,1	1,0
Bulgarien	6	1,3	1,6	0,8
Nederlandene	12	2,7	3,3	0,8
Slovakiet	4	0,9	1,1	0,8
Finland	4	0,9	1,1	0,8
Italien	42	9,3	11,9	0,8
Østrig	5	1,1	1,7	0,7
Sverige	5	1,1	1,8	0,6
Det Forenede Kongerige	34	7,6	12,3	0,6
Rumænien	11	2,4	4,4	0,6
Tyskland	39	8,7	16,6	0,5
Letland	1	0,2	0,5	0,4
Frankrig	24	5,3	12,8	0,4
Tjekkiet	3	0,7	2,1	0,3
Polen	9	2,0	7,7	0,3
Andre lande	12	2,7		

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

## Klager og undersøgelser

Kortet nedenfor er baseret på antallet af indledte undersøgelser på grundlag af klager, som Ombudsmanden har modtaget fra hver enkelt medlemsstat i forhold til dens befolkningsstørrelse (se bemærkningen under tabel 1.3 om, hvordan forholdstallet beregnes).

**Forholdstal** (% indledte undersøgelser / % befolkning)





## 1.4 Resultater af Ombudsmandens undersøgelser

Som figur 1.6 ovenfor viser, afsluttede Ombudsmanden 390 undersøgelser i 2012.

Enkeltpersoner indgav i alt 85,3 % af de klager, der førte til undersøgelser afsluttet i 2012 (324), mens virksomheder, sammenslutninger og andre juridiske personer indgav 14,7 % (56).

**Tabel 1.4: Kilde til klager i undersøgelser afsluttet i 2012**

<b>Virksomheder, sammenslutninger og andre juridiske personer</b>	<b>14,7 % (56)</b>
<b>Enkeltpersoner</b>	<b>85,3 % (324)</b>

De fleste af de undersøgelser, som Ombudsmanden afsluttede i 2012, blev afsluttet inden for ét år (69 %). Han afsluttede næsten en tredjedel, dvs. 32 %, 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>14</sup>. Ombudsmanden afsluttede over 79 % af undersøgelserne inden for 18 måneder. Undersøgelsesernes gennemsnitlige varighed var 11 måneder.

**Tabel 1.5: Varighed af undersøgelser afsluttet i 2012**

<b>Gennemsnitlig varighed af undersøgelse</b>	<b>11 måneder</b>
<b>Sager afsluttet inden for 3 måneder</b>	<b>32 %</b>
<b>Sager afsluttet inden for 12 måneder</b>	<b>69 %</b>
<b>Sager afsluttet inden for 18 måneder</b>	<b>79 %</b>

Bemærk: Baseret på 30 dage pr. måned.

Som figur 1.9 viser, blev der opnået et positivt resultat i 80 sager, som Ombudsmanden afsluttede i 2012, idet den berørte institution accepterede en mindelig løsning eller afsluttede sagen. Ombudsmanden fandt i 76 sager ikke tilfælde af fejl eller forsømmelser, mens han fandt tilfælde af fejl eller forsømmelser i 56 andre sager. I ni af disse sager (sammenlignet med 13 i 2011) accepterede den pågældende institution helt eller delvist et forslag til henstilling. Ombudsmanden afsluttede 47 sager med kritiske bemærkninger og udarbejdede én særlig beretning (se figur 1.10). I 30 sager fremsatte Ombudsmanden yderligere bemærkninger, der skulle medvirke til at forbedre de pågældende institutioners fremtidige resultater. Disse resultater beskrives nærmere nedenfor<sup>15</sup>.

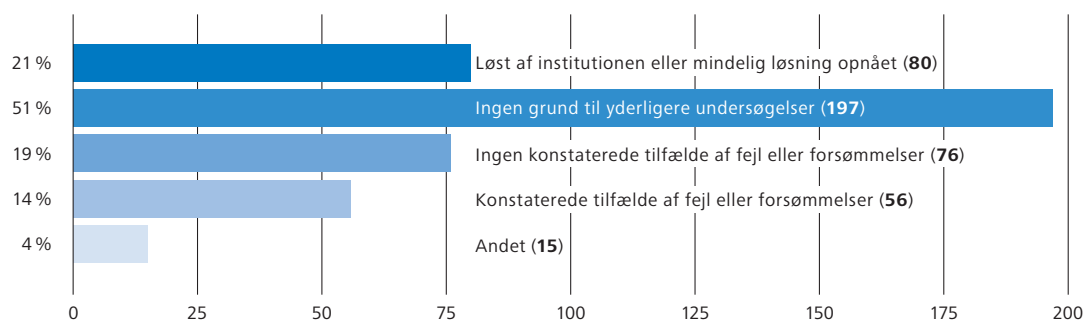
Enkeltpersoner indgav i alt 85,3 % af de klager, der førte til undersøgelser afsluttet i 2012 (324), mens virksomheder, sammenslutninger og andre juridiske personer indgav 14,7 % (56).

<sup>14</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 den på grund af klagerens beslutning om at gå rettens vej.

<sup>15</sup>. Følgende analyse er baseret på undersøgelser, der blev afsluttet i løbet af 2012. Ombudsmanden kan være nået frem til flere resultater, hvis en undersøgelse omhandlede mere end én påstand eller krav.

## Klager og undersøgelser

Figur 1.9: Resultater af undersøgelser afsluttet i 2012



Note i: I nogle sager afsluttede Ombudsmanden undersøgelse af to eller flere årsager. Derfor udgør summen af ovenstående tal over 100 %.

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

### Ingen 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.

I 2012 afsluttede Ombudsmanden 76 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.

#### Overtrædelse af EU-retten

De kommunale myndigheder på øen Samos i Grækenland afslog en vinavlens ansøgning om tilladelse til at producere sin egen vin, da vinavlere ifølge græsk lovgivning er forpligtet til at sælge hele deres produktion til sammenslutningen af kooperativer på Samos. Vinavleren anfægtede denne afgørelse ved det græske statsråd og klagede også til Kommissionen over, at den pågældende græske

lovgivning var i strid med EU-retten. Han klagede senere til Ombudsmanden over, at Kommissionen uberettiget havde forsinket behandlingen af hans klage og tilsidesat forpligtelsen til at handle upartisk og objektivt, og at den burde undersøge hans overtrædelsesklage fuldt ud. Ombudsmandens undersøgelse (sag **1625/2010/ANA**) viste intet tilfælde af fejl eller forsømmelser fra Kommissionens side.

### 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 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 forbedre kvaliteten af den service, den yder til borgerne. Ombudsmanden fremsatte yderligere bemærkninger i 30 sager i 2012.





## 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 2012 afsluttede institutionen 80 sager, eller der blev opnået en mindelig løsning. Nedenfor gives et illustrativt eksempel på en sådan sag.

### Ukorrekt anvendelse af regler

Kommissionen godkendte anvendelsen af en række neonicotinoider (insekticider) til plantebeskyttelse. I marts 2012 forklarede den østrigske ombudsmandsinstitution Ombudsmanden, at nye videnskabelige beviser tydede på, at visse insekticider havde ført til stigende dødelighed blandt bier. Ombudsmandsinstitutionen gjorde gældende, at Kommissionen ikke havde taget hensyn til disse nye beviser, som taler for at begrænse anvendelsen af insekticiderne. Den EU-forordning, der gælder på området, foreskriver, at godkendelsen af stofferne skal tages op til fornyet behandling, når nye videnskabelige beviser dokumenterer, at de ikke længere opfylder kriterierne for at blive godkendt, f.eks. fordi de udgør en trussel mod dyrs sundhed. I forbindelse med Ombudsmandens undersøgelse (sag **512/2012/BEH**) fremsendte Kommissionen en liste over de foranstaltninger, den for nylig havde truffet til at bekæmpe den stigende dødelighed blandt bier. Den havde f.eks. udpeget et EU-referencelaboratorium for biers sundhed og bestilt en undersøgelse af problemets omfang. Desuden havde den anmodet Den Europæiske Fødevaresikkerhedsautoritet (EFSA) om at foretage en gennemgang af risikovurderingen af alle neonicotinoider og deres indvirkning på bier. Disse foranstaltninger stillede klageren tilfreds.

Hvis Ombudsmanden efter en indledende undersøgelse konstaterer et tilfælde af fejl eller forsømmelser, søger han om muligt at finde en mindelig løsning. Han afsluttede ni sager i løbet af året, herunder nedennævnte sag, hvor der var blevet opnået en mindelig løsning. Ved udgangen af 2012 var 18 forslag til mindelig løsning stadig under behandling.

### Inddrivelse af omkostninger

I perioden 2004-2005 gennemførte den belgiske ngo, Vluchtelingenwerk Vlaanderen, et projekt, som tog sigte på at støtte migrantiværksætteres udvikling af mikrovirksomheder i Den Demokratiske Republik Congo. I alt kostede projektet over 750 000 EUR, hvoraf Kommissionen dækkede over 500 000 EUR. Ngo'en var med succes med til at oprette 59 mikrovirksomheder. I forbindelse med gennemførelsen af projektet anmodede ngo'en Kommissionen om at godkende en forenklet metode for indberetning af omkostninger, da den havde oplevet vanskeligheder med at få behørigt regninger eller fakturaer fra lokale entreprenører. Kommissionens kontaktperson imødekom anmodningen skriftligt. Da Kommissionen reviderede projektet og konstaterede, at der ikke var bilag for visse omkostninger, pålagde den Vluchtelingenwerk Vlaanderen at tilbagebetale 150 000 EUR. Ngo'en klagede til Ombudsmanden over, at tilbagebetalingskravet hverken var berettiget eller forholdsmæssigt. Ombudsmanden anmodede Kommissionen (sag **53/2010/OV**) om at tage stilling til, om ngo'en havde overholdt den alternative metode for indberetning af omkostninger og i bekræftende fald overveje at tilbagebetale ngo'en det tilsvarende beløb. Institutionen accepterede Ombudsmandens mindelige løsning og tilbagebetalte over 100 000 EUR til ngo'en.

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

## Klager og undersøgelser

I nogle tilfælde løses sagen af institutionen, eller der kan opnås en mindelig løsning, hvis den berørte institution tilbyder klageren kompensation. 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 14 % af de sager, der blev afsluttet i 2012. I 47 tilfælde blev sagen afsluttet med kritiske bemærkninger til den berørte institution (35 sager i 2011). Derudover afsluttede han ni sager, hvor den institution, der blev indgivet klage imod, havde accepteret et forslag til henstilling fra ham, og udarbejdede én særlig beretning.

### 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 forslag til henstilling, og hvor han ikke finder det hensigtsmæssigt at udarbejde en særlig beretning til Parlamentet.

En kritisk bemærkning udgør ikke nogen oprejsning for klageren. Den pågældende institution får oplyst, hvad der er gået galt, således at lignende fejl eller forsømmelser kan undgås i fremtiden.

En kritisk bemærkning udgør ikke nogen oprejsning for klageren. Den pågældende institution får oplyst, hvad der er gået galt, således at lignende fejl eller forsømmelser kan undgås i fremtiden. Følgende eksempel illustrerer forhold, der kan foranledige Ombudsmanden til at fremsætte en kritisk bemærkning.

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



Bemærk: I én sag, hvor Ombudsmanden konstaterede fejl eller forsømmelser, blev forslaget til en henstilling fuldt ud accepteret af institutionen, men Ombudsmanden fremsatte også en kritisk bemærkning. Derfor udgør summen af ovenstående tal over 100 %.



### Restriktiv sprogpolitik

Kommissionen gennemfører regelmæssigt høringer, således at borgere, sammenslutninger og andre interessenter kan deltage i EU's beslutningsproces. I 2010 klagede en spansk advokat til Ombudsmanden over, at Kommissionen kun offentliggør dokumenterne til mange af disse høringer på engelsk, og at dens sprogpolitik er vilkårlig og i strid med principperne om åbenhed, god forvaltning og ikke-forskelsbehandling. Ombudsmanden var enig med klageren (sag **640/2011/AN**) i, at borgerne ikke kan forventes at deltage i en høring, som de ikke kan forstå. Han finder, at flersprogethed er af afgørende betydning, for at borgerne kan udøve deres ret til at deltage i EU's demokratiske liv, som Lissabontraktaten garanterer. Han konkluderede, at Kommissionens restriktive sprogpolitik udgør et tilfælde af fejl eller forsømmelser, og opfordrede institutionen til at offentliggøre sine offentlige høringsdokumenter på alle 23 EU-sprog eller at tilbyde oversættelser på forlangende. Kommissionen afviste Ombudsmandens henstillinger med det argument, at tidsmæssige begrænsninger og tilgængelige ressourcer er bestemmende for princippet om flersprogethed, og at borgerne ikke har nogen juridisk ret til at få høringsdokumenter på alle EU-sprog. I 2012 vedtog Parlamentet en beslutning, hvori Kommissionen blev opfordret til at revidere sin restriktive sprogpolitik i forbindelse med offentlige høringer.

### Opfølgning på kritiske og yderligere bemærkninger

Med henblik på at sikre, at institutionerne tager ved lære af de undersøgelser, Ombudsmanden har gennemført, offentliggør han hvert år en undersøgelse<sup>16</sup> om institutionernes opfølgning på hans kritiske og yderligere bemærkninger.

### Opfølgning på kritiske og yderligere bemærkninger i 2011

Ombudsmanden opfordrede de berørte institutioner til inden for en periode af seks måneder at reagere på de kritiske og yderligere bemærkninger, han havde fremsat i 2011. Der blev modtaget reaktioner på næsten alle de fremsatte bemærkninger, i nogle tilfælde dog med en vis forsinkelse.

I nogle sager var opfølgningen forbilledlig – ti skal især fremhæves som »nøglesager«, der bør tjene som model for andre institutioner på, hvordan man bedst reagerer på kritiske og yderligere bemærkninger. De vedrører Kommissionen (**2605/2009/MF**, **62/2010/RT** og **1301/2010/GG**), EU-Domstolen (**3018/2009/TN**), Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) (**856/2008/BEH**), Eurojust (**325/2010/OV**), Det Europæiske Forsvarsagentur (**1342/2010/MHZ**), Den Europæiske Unions politimission i de palæstinensiske områder (**OI/1/2010/MMN**), Det Europæiske Fællesforetagende for ITER og Fusionsenergiudvikling (**439/2011/AN**) og Forvaltningsorganet for Sundhed og Forbrugere (**413/2010/BEH**).

Når man tager kritiske og yderligere bemærkninger, der blev fremsat i 2011, under ét, lå tilfredsheden med opfølgningen på 84 %. Opfølgningen på yderligere bemærkninger var tilfredsstillende i 89 % af sagerne, mens procentdelen af tilfredsstillende opfølgning på kritiske bemærkninger var lavere, nemlig 80 % (omend betydeligt højere end 2010-tallet på 68 %).

Når man tager kritiske og yderligere bemærkninger, der blev fremsat i 2011, under ét, lå tilfredsheden med opfølgningen på 84 %.

<sup>16</sup>. Ombudsmandens opfølgningsundersøgelse for 2011 findes på:  
<http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/12374/html.bookmark>

## Klager og undersøgelser

### 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 skal i overensstemmelse med artikel 3, stk. 6, i Ombudsmandens statut fremsende en detaljeret udtalelse inden tre måneder.

I 2012 fremsatte Ombudsmanden 17 forslag til henstillinger, herunder den nedennævnte sag. Derudover førte 16 forslag til henstillinger fra 2011 til afgørelser i 2012, mens yderligere tre sager blev afsluttet, efter at der var fremsat forslag til henstillinger i 2010. Ombudsmanden afsluttede ni sager i årets løb ved, at en institution enten helt eller delvist accepterede et forslag til henstilling. Ombudsmanden afsluttede 47 sager med kritiske bemærkninger. Ved udgangen af 2012 var 14 forslag til henstillinger stadig under behandling, herunder to forslag fremsat i 2011 og 12 forslag fremsat i 2012.

### Retten til at blive hørt

I Kommissionens elektroniske system for tidlig varsling opføres personer, virksomheder, ngo'er, sammenslutninger og andre parter, som efter Kommissionens opfattelse udgør en trussel mod EU's finansielle interesser. EU's administration kan blokere eller suspendere kontrakter eller betalinger, hvis den pågældende tilbudsgiver eller leverandør er opført i varslingssystemet. Efter at have modtaget adskillige klager over driften af varslingssystemet gennemførte Ombudsmanden en undersøgelse på eget initiativ (sag [OI/3/2008/FOR](#)), bl.a. i form af en offentlig høring, som mange interessenter bidrog til. Deltagerne kritiserede Kommissionen for at opføre enkeltpersoner og andre parter i systemet uden systematisk at informere dem herom og for ikke at gøre det klart, hvordan man indgiver klage. I et forslag til henstilling opfordrede Ombudsmanden Kommissionen til at sikre de pågældende retten til at blive hørt, inden de opføres i systemet, og også både at respektere deres ret til aktindsigt og sikre, at de informeres om deres ret til at klage til Ombudsmanden eller indbringe sagen for en domstol. Kommissionen angav i sit svar, at den agtede at revidere systemet for tidlig varsling i 2013 under hensyntagen til både Ombudsmandens konklusioner og resultatet af en verserende appelsag for Retten (kendelse af 13. april 2011, sag T-320/09, *Planet AE mod Kommissionen*) vedrørende varslingssystemet.



## 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.

Muligheden for at forelægge en særlig beretning for Parlamentet er af uvurderlig værdi for Ombudsmandens arbejde. Det er det mest effektive værktøj, han råder over.

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 forretningsorden er Udvalget for Andragender ansvarligt for Parlamentets forbindelser 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 forelagde én særlig beretning for Parlamentet i 2012.

## Interessekonflikt og principper for god forvaltningsskik

Wiens lufthavn (Østrig) er blevet udvidet i forbindelse med flere byggeprojekter siden 1999. I 2006 klagede 27 østrigske borgerorganisationer til Kommissionen over, at de østrigske myndigheder havde tilsidesat EU-retten ved ikke at vurdere projektets virkninger på miljøet. Kommissionen anmodede de østrigske myndigheder om at vurdere disse virkninger efterfølgende. Organisationerne klagede til Ombudsmanden over, at den myndighed, der havde ansvaret for den efterfølgende vurdering, selv havde givet nogle af tilladelserne til projekterne, og at de, som foreskrevet i EU-retten, ikke havde adgang til yderligere kontrolprocedurer på nationalt plan. En første undersøgelse af sagen blev afsluttet af Ombudsmanden, efter at Kommissionen havde anført, at den først ville afslutte overtrædelsesproceduren, når den havde forvisset sig om, at de østrigske myndigheder havde taget alle nødvendige skridt til at overholde EU-retten. Ombudsmanden indledte endnu en undersøgelse (sag **2591/2010/GG**), efter at organisationerne på ny havde henvendt sig til ham. Han konkluderede, at Kommissionen havde undladt at (i) overholde principperne for god forvaltningsskik, (ii) forholde sig ordentligt til klagernes argumenter om, at der var tale om en åbenlys interessekonflikt, og træffe passende foranstaltninger i lyset af en klar overtrædelse af EU-retten og (iii) følge hans råd. Han forelagde derfor en særlig beretning for Parlamentet, hvori han anmodede om dets støtte til at få Kommissionen til at ændre dens tilgang i sagen.

## Klager og undersøgelser

## 1.5 Nøglesager som eksempel på bedste praksis

Ti af de sager, der blev afsluttet i 2012, illustrerer bedste praksis.

Disse sager vedrører en række af EU's institutioner og organer samt forskellige emner.

Ti af de sager, der blev afsluttet i 2012, illustrerer bedste praksis. Disse sager vedrører en række af EU's institutioner og organer samt forskellige emner. I betragtning af de mange sager om gennemsigtighed, som Ombudsmanden behandler hvert år, er de første seks nøglesager, der er beskrevet nedenfor, især velkomne. Endnu en sag vedrører bestemmelser i chartret om grundlæggende rettigheder, mens Kommissionens konstruktive reaktion i sager vedrørende respekt for borgere, ansættelse og tilskud også indgår.

I sag [2016/2011/AN](#) gav Den Europæiske Centralbank (ECB) klageren en passende begrundelse, herunder en detaljeret beskrivelse af indholdet af det brev, han havde anmodet om, og dets formål. ECB havde nægtet aktindsigt i brevet med den begrundelse, at en udbredelse ville være til skade for EU's økonomiske og monetære politik. Efter at have gennemgået det pågældende dokument var Ombudsmanden enig i ECB's opfattelse. Med ECB-formandens forudgående samtykke bekræftede Ombudsmanden over for klageren, at der i det pågældende brev ikke var forslag til ændringer af den spanske forfatning. Ombudsmanden fremsatte også en yderligere bemærkning om, at ECB fortsat burde betragte gennemsigtighed ikke kun som en juridisk forpligtelse, men også som en mulighed for at styrke sin legitimitet i borgernes øjne.

Ombudsmanden glædede sig over kombinationen af generelle og institutionelle foranstaltninger, der var foreslået i forbindelse med undersøgelse på eget initiativ [OI/3/2011/KM](#), som vedrørte Rådets evne til at besvare genfremsatte begæringer inden for de tidsfrister, der er fastsat i forordning 1049/2001.

I betragtning af, at proceduren for håndtering af begæringer tager tid, afsatte Rådet yderligere personale til opgaven med at behandle oprindelige begæringer og udpegede en kontaktperson til at varetage kontakten med medlemsstaternes delegationer. Det gjorde det endvidere muligt at indkalde til visse møder med kort varsel. I betragtning af, at almindelige møder i Coreper/Rådet er mindre hyppige i visse måneder, kan svar på genfremsatte begæringer nu om nødvendigt vedtages ved hjælp af en formel skriftlig procedure.

Kommissionen gav fuld aktindsigt i de dokumenter, som klageren i sag [1161/2010/BEH](#) havde anmodet om. Disse dokumenter vedrørte overtrædelsessager vedrørende visse toldspørgsmål i forbindelse med import af våben og varer med dobbelt anvendelse. Selv om Ombudsmanden udtrykte bekymring over den tid, Kommissionen havde brugt på at træffe beslutning om klagerens genfremsatte begæring, bemærkede han med tilfredshed, at Kommissionen selv erkendte, at forsinkelsen var uberettiget, og bifaldt Kommissionens konstruktive tilgang.

Kommissionen opregnede en række foranstaltninger, som det relevante generaldirektorat havde truffet for bedre at sikre, at forordning 1049/2001 om aktindsigt i dokumenter blev overholdt, efter at Ombudsmanden bad den om at gøre rede for, hvilke skridt den havde taget eller påtænkte at tage for at sikre overholdelse af forordningen. I sit første svar i sag [849/2010/KM](#) erkendte Kommissionen, at den havde undladt at behandle klagerens breve i overensstemmelse med forordningen. Den gav aktindsigt i de relevante dokumenter og gav en undskyldning for forsinkelsen. Klageren var tilfreds med de dokumenter, han havde modtaget, men fastholdt sin kritik af behandlingen af klagen. Dette resulterede i de ovennævnte foranstaltninger.





Det **Europæiske Lægemiddelagentur** (EMA) indvilligede i at give aktindsigt i indberetninger om alvorlige bivirkninger i forbindelse med et lægemiddel mod acne som svar på et forslag til henstilling fra Ombudsmanden. Efter at klageren havde udtrykt bekymringer, gennemførte Ombudsmanden yderligere undersøgelser, som omfattede et møde med EMA. På grundlag heraf kunne han bekræfte, at EMA ikke havde tilbageholdt relevante dokumenter, og dokumenterne med rette var blevet redigeret for at beskytte personoplysninger. Ved afslutningen af sag [2493/2008/FOR](#) anerkendte Ombudsmanden det betydelige fremskridt, som EMA havde gjort for at gøre dets arbejde mere gennemsigtigt<sup>17</sup>.

I sag [808/2011/MHZ](#) roste Ombudsmanden Det **Europæiske Råd** for at have undskyldt over for en borger, som henvendte sig til det for at give udtryk for sin bekymring over brugen af tjenestebiler til personlige formål. Klageren havde anmodet Det Europæiske Råd om at besvare en række spørgsmål og om en kopi af de relevante regler vedrørende dette spørgsmål. Efter Ombudsmandens opfattelse udgør Rådets oprigtige undskyldning det bedste eksempel på, at EU's forvaltning viser respekt for sine borgere. Uden denne respekt kan kløften mellem EU og dens borgere ikke mindskes, sagde han. Ombudsmanden fandt også, at de svar, som klageren oprindeligt fik, var utilstrækkelige.

Som reaktion på undersøgelse på eget initiativ [OI/3/2008/FOR](#) gav **Kommissionen** tilsagn om at revidere sit system for tidlig varsling – et elektronisk informationssystem, hvis formål er at identificere »trusler« mod EU's finansielle interesser og ry. Ombudsmanden fastholdt, at rettighederne for personer, der opføres i varslingssystemet, navnlig disse personers grundlæggende rettigheder i henhold til chartret om grundlæggende rettigheder (f.eks. retten til at blive hørt og retten til aktindsigt), skal beskyttes, herunder

i overgangsperioden frem til revisionen af varslingssystemet.

Med hensyn til tilskud indvilligede **Kommissionen** i at tilbagebetale over 100 000 EUR til en ngo, efter at Ombudsmanden havde fremsat et forslag til en mindelig løsning. Klageren i sag [53/2010/OV](#) gjorde gældende, at Kommissionen havde overtrådt princippet om berettigede forventninger ved at undlade at respektere metoden for indberetning af omkostninger, som man gensidigt var blevet enig om.

Efter at Ombudsmanden havde grebet ind i sag [371/2010/\(MF\)AN](#), vedtog **Kommissionen** en ny politik for anerkendelse af nationale eksamensbeviser med det formål at tage hensyn til forskellige nationale praksisser. Den erklærede ligeledes, at klageren i denne sag var kvalificeret til de relevante stillinger. Baggrunden herfor var, at generaldirektoratet for menneskelige ressourcer havde afslået at anerkende klagerens eksamensbevis, navnlig fordi hun ikke havde erhvervet sin Master 2-grad efter tre års universitetsstudier.

Som reaktion på sag [882/2009/VL](#) fremsatte direktøren for den pågældende tjenestegren i **Kommissionen** en skriftlig undskyldning over for klageren og tilbød at betale 500 EUR til hende som kompensation for den tort, hun havde lidt. Baggrunden herfor var en fornærmende meddelelse sendt til klagerens ægtefælle i forbindelse med en inddrivelsesprocedure i forbindelse med en påstand om for meget betalte familietillæg. Kommissionen arrangerede også en række interne kursusforløb, der skulle sætte fokus på betydningen af etik og en servicekultur over for EU's borgere. Denne foranstaltning blev truffet som reaktion på Ombudsmandens bemærkning om, at den uacceptable sprogbrug i den pågældende e-mail meget vel kunne have været et udtryk for et mere omfattende problem i Kommissionens tjenestegrene.

<sup>17</sup>. Det bemærkes, at EMA havde en lignende nøglesag i 2011.

## Klager og undersøgelser

## 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 klagens 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 både de mange forskellige emner og EU-institutioner, der er omfattet af de afgørelser om afslutning af sager, som Ombudsmanden vedtog i 2012, samt de forskellige årsager til at afslutte sager.

I dette afsnit fremlægges de vigtigste resultater af afgørelser vedrørende retlige eller faktiske forhold, der er indeholdt i Ombudsmandens afgørelser om afslutning af undersøgelser i 2012. 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.

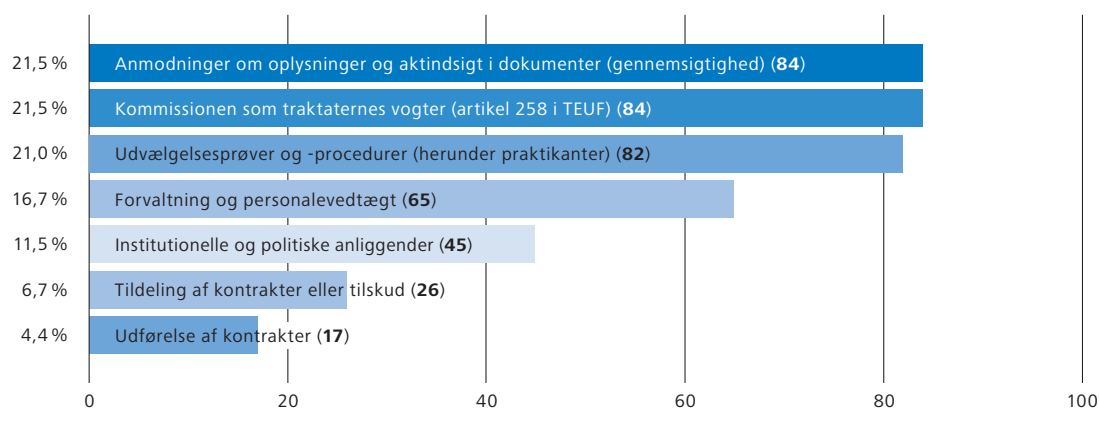
I dette afsnit analyseres følgende syv hovedkategorier af undersøgelser:

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

Det bemærkes, at 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>18</sup>.

I dette afsnit fremlægges de vigtigste resultater af afgørelser vedrørende retlige eller faktiske forhold, der er indeholdt i Ombudsmandens afgørelser om afslutning af undersøgelser i 2012.

Figur 1.11: Afsluttede undersøgelsers genstand



Bemærk: I nogle tilfælde afsluttede Ombudsmanden undersøgelser med to eller flere emner. Derfor udgør summen af ovenstående tal over 100 %.

18. Figur 1.11 giver information om alle undersøgelser, der blev afsluttet i 2012, baseret på emne. Figuren skal vise betydningen af de emner, der diskuteres, i relation til Ombudsmandens samlede sagsmængde.





## 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>19</sup>.

fremover. Ombudsmanden fandt i sag 2938/2009/EIS, at Kommissionens håndtering af klagerens begæring klart ikke var i overensstemmelse med principper for god forvaltningsskik. Kommissionen undskyldte. I en yderligere bemærkning understregede Ombudsmanden, at det ville være særdeles nyttigt, hvis Kommissionen traf foranstaltninger til at forhindre, at sådanne mangler forekom igen. I sag 2466/2011/ER gjorde klageren gældende, at Kommissionen uretmæssigt havde forlænget fristen for at træffe afgørelse om hans genfremsatte begæring. Ombudsmanden afsluttede sagen uden at have modtaget Kommissionens udtalelse, fordi (i) Kommissionens svar var måneder forsinket, og (ii) de oplysninger, han allerede havde fået forelagt, var tilstrækkelige til at behandle klagen. Han

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.

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. Som det fremgår nedenfor, omfatter Ombudsmandens undersøgelser både proceduremæssige aspekter og anvendelsen af de undtagelser for aktindsigt, der er fastsat i forordningens artikel 4.

### Proceduremæssige aspekter

Sen registrering og sene svar på begæringer synes at være en relativt normal praksis. I sag 1972/2009/ANA indrømmede Kommissionen den ubegrundede forsinkelse, der var opstået i forbindelse med håndteringen af klagerens genfremsatte begæring, og gav tilsagn om, at sådanne forsinkelser ikke vil forekomme

understregede, at forordning 1049/2001 fastsætter bindende frister – undtagelser er kun mulige i »undtagelsestilfælde«, og såfremt der er givet en »nærmere begrundelse«. I den foreliggende sag angav Kommissionen blot, at den stadig ikke var i besiddelse af alle de oplysninger, den behøvede for at foretage en endelig vurdering.

I sag 1472/2011/MMN, som vedrørte et afslag på at give aktindsigt i Frankrigs og Spaniens svar på et spørgeskema, var Kommissionens svar væsentligt forsinket. Selv om Kommissionen undskyldte over for klageren, viste dens svar til både klageren og Ombudsmanden, at den syntes at være af den opfattelse, at behovet for at høre medlemsstaterne i overensstemmelse med artikel 4, stk. 5, i forordning 1049/2001 giver den ret til at overskride fristerne i forordningen til at besvare begæring om aktindsigt.

<sup>19</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.

## Klager og undersøgelser

Ombudsmanden bemærkede, at EU's retsinstanser har gjort det klart, at den omstændighed, at institutionen i henhold til artikel 4, stk. 5, har indledt drøftelser med den medlemsstat, som det ønskede dokument hidrører fra, ikke giver den ret til at overskride tidsfristerne i forordningen.

I sag **1683/2010/MMN**, som vedrørte aktindsigt i dokumenter vedrørende en almindelig udvælgelsesprøve tilrettelagt af EPSO, gjorde klageren gældende, at Kommissionen havde begået en fejl og undladt at begrunde det, da den for anden gang forlængede fristen for at træffe afgørelse om hans genfremsatte begæring. Ombudsmanden understregede, at Kommissionen ikke begrundede sin afgørelse. Han bemærkede endvidere, at forordning 1049/2001 klart kun tillader én forlængelse af fristen for et svar på en genfremsat begæring. Kommissionen undskyldte forsinkelsen. Med hensyn til kravet om aktindsigt forklarede Kommissionen, at dokumenterne ikke fandtes. Ombudsmanden fandt disse forklaringer plausible. Han noterede sig også med tilfredshed, at Kommissionen ikke begrænsede sig til ovennævnte udtalelse, men gav aktindsigt i visse dokumenter, der kunne være af interesse for klageren, og henledte opmærksomheden på to dokumenter vedrørende udvælgelseskomitéens arbejde.

### Principielle spørgsmål: undtagelser for aktindsigt

Mange af Ombudsmandens andre undersøgelser på dette område vedrørte de undtagelser for aktindsigt, der er fastsat i artikel 4 i forordning 1049/2001.

### Undtagelse vedrørende inspektioner, undersøgelser og revisioner

I de følgende to sager påberåbte institutionen sig undtagelsen vedrørende

beskyttelse af formålet med inspektioner som fastsat i artikel 4, stk. 2, tredje led, i forordning 1049/2001 for at afslå at give aktindsigt i de pågældende dokumenter.

Sag **292/2011/AN** vedrørte aktindsigt i dokumenter i forbindelse med overtrædelsesprocedurer<sup>20</sup>.

Ombudsmanden fremsatte et forslag til mindelig løsning, som Kommissionen accepterede ved at give aktindsigt i to af de tre pågældende dokumenter. Med hensyn til det tredje anførte den, at den første skulle rådføre sig med de spanske myndigheder, da dokumentet oprindelig kom fra dem. Ombudsmanden anførte, at han havde tillid til, at Kommissionen ville afslutte samrådet med de spanske myndigheder inden for en rimelig frist og informere klageren om sin begrundede afgørelse vedrørende offentliggørelsen snarest muligt derefter.

Ombudsmanden fandt i sag **2914/2009/DK**, at Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA) uretmæssigt havde afvist at give aktindsigt i to interne revisionsberetninger. Derudover var de pågældende revisionsøvelser allerede blevet afsluttet. Der var således ikke nogen risiko for, at revisionsøvelsen ville lide skade ved en offentliggørelse. EMA accepterede at tage sit afslag op til fornyet behandling og gav aktindsigt i beretningerne sammen med et følgebrev om gennemførelsen af henstillingerne i beretningerne.

### Undtagelse vedrørende institutionens beslutningsproces

I sag **127/2010/VIK** vedrørende aktindsigt i dokumenter vedrørende foreslåede investeringer i kerneenergi henholdt Kommissionen sig udelukkende til undtagelsen med hensyn til behovet for at beskytte sin beslutningsproces (dvs. artikel 4, stk. 3, i forordning 1049/2001).

<sup>20</sup>. Se også sag **1972/2009/ANA**, hvor Kommissionen afsløgte at give aktindsigt i et dokument med den begrundelse, at den var nødsaget til at beskytte den dialog, den havde indledt med de græske myndigheder med henblik på at bringe den græske lovgivning i overensstemmelse med EU-retten.



Ombudsmanden var ikke overbevist. I løbet af undersøgelsen blev det imidlertid klart, at projektets investor ikke havde givet samtykke til offentliggørelse. I betragtning af, at den gældende lovgivning tidsmæssigt gik forud for Lissabontraktatens ikrafttræden, var det langt fra klart, om dokumenter af den slags, som klageren havde anmodet om, kunne offentliggøres uden den pågældende medlemsstats, persons eller virksomheds samtykke, og Ombudsmanden konkluderede, at der ikke var nogen grund til at foretage yderligere undersøgelser. Han informerede imidlertid også klageren om muligheden for at indgive en ny begæring om aktindsigt, da en sådan begæring skulle vurderes på grundlag af de regler, der var gældende efter Lissabontraktatens ikrafttræden, som forenede kravet om samtykke med behovet for gennemsigtighed.

### **Undtagelse vedrørende beskyttelse af personoplysninger**

Blandt undtagelserne i artikel 4 i forordning 1049/2001 er artikel 4, stk. 1, litra b), som vedrører den grundlæggende ret til privatlivets fred og til beskyttelse af personoplysninger. I sag **3136/2008/EIS** anmodede klageren, som var genstand for en OLAF-undersøgelse, om aktindsigt i (i) de dokumenter, som dannede grundlag for OLAF's beslutning om at foretage den pågældende undersøgelse, og (ii) oplysninger om resultatet af undersøgelsen. OLAF afslog denne aktindsigt. Ombudsmanden gennemgik OLAF's sagsakter og konsulterede Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse. På grundlag heraf konkluderede han, at OLAF's begrundelser for at afslå begæringen om aktindsigt var gyldige og fyldestgørende. Med hensyn til det yderligere spørgsmål, som klageren havde rejst, bemærkede Ombudsmanden, at OLAF i sin udtalelse havde givet oplysninger om resultatet af undersøgelsen.

Ombudsmanden bemærkede imidlertid, at den grundlæggende ret til god forvaltning i chartrets artikel 41 kræver, at en person, som har været genstand for en undersøgelse, inden for en rimelig frist skal underrettes om resultaterne af den pågældende undersøgelse, når den er afsluttet. I den foreliggende sag undlod OLAF at gøre dette.

Sag **682/2010/TN** vedrørte en anmodning om aktindsigt i en rapport, der indeholder personoplysninger. Ombudsmanden bemærkede, at Kommissionen i princippet havde ret til at give afslag på aktindsigt, idet klageren ikke havde godtgjort, hvorfor det var nødvendigt at få tilført personoplysningerne. Han foreslog imidlertid, at Kommissionen genovervejer at give aktindsigt i andre dele af rapporten. Da Kommissionen ikke var helt enig, fremsatte Ombudsmanden en kritisk bemærkning om, at Kommissionen ikke havde fremlagt overbevisende argumenter for, hvorfor delvis aktindsigt ikke kunne gives. Han fremsatte også en yderligere bemærkning med henblik på at sikre bedre oplysninger om procedurerne til personer, der anmoder om aktindsigt i dokumenter, der indeholder personoplysninger.

### **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 administration. Det omfatter også retten til at modtage et svar. Ombudsmanden behandlede mange sager i 2012, hvor borgeren gjorde gældende, at forvaltningen ikke havde givet et fyldestgørende svar, eller i det hele taget noget svar. For at sikre hurtig behandling for klageren blev disse sager i de fleste tilfælde behandlet gennem forenklede procedurer.

Ombudsmanden behandlede mange sager i 2012, hvor borgeren gjorde gældende, at forvaltningen ikke havde givet et fyldestgørende svar, eller i det hele taget noget svar.

## Klager og undersøgelser

Sag **1451/2011/BEH** er et eksempel på en fuld undersøgelse inden for området adgang til information. Specifikt vedrørte den en påstand om, at Kommissionen havde givet ukorrekte oplysninger om rettigheder til fri bevægelighed. Klageren gjorde gældende, at en passage i Kommissionens retningslinjer vedrørende direktivet om unionsborgerskab (direktiv 2004/38/EF) ikke er i overensstemmelse med EU-retten, som fortolket af Domstolen i dens dom i *Akrich*-sagen (sag C-109/01). Ombudsmanden konstaterede faktisk et problem og anmodede Kommissionen om at overveje at revidere den pågældende passage. Kommissionen anførte, at den ikke har til hensigt at ændre retningslinjerne på nuværende tidspunkt, men vil vurdere merværdien af en ajourføring på grundlag af resultaterne i den anden rapport om anvendelsen af direktiv 2004/38, der skal forelægges i 2013. Ombudsmanden noterede sig, at Kommissionen var enig i, at den pågældende passage i retningslinjerne kunne være klarere, og afsluttede sagen, men anmodede Kommissionen om at holde ham orienteret.

### Databeskyttelse

Artikel 7 og 8 i chartret om grundlæggende rettigheder omfatter henholdsvis den grundlæggende ret til privatlivets fred og den grundlæggende ret til beskyttelse af personoplysninger. Denne sidstnævnte ret var relevant i sag **2384/2011/AN**, der blev forelagt af en enkeltperson, som var genstand for en undersøgelse gennemført af OLAF. OLAF gav en tredjepart oplysninger om resultaterne af sin undersøgelse. Oplysningerne blev offentliggjort i en presseartikel

i klagerens land. Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse fandt, at videregivelsen var i strid med EU's databeskyttelsesregler. Klageren anmodede OLAF om at erkende at have begået en forseelse og om at undskylde det. OLAF nægtede at gøre dette. Efter Ombudsmandens undersøgelse sendte OLAF imidlertid et brev til klageren, hvori man beklagede ikke at have handlet i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne i hans tilfælde og undskyldte over for ham.

### Europa-Kommissionen som traktaternes vogter

Retsstatsprincippet er et af de grundlæggende principper for EU. En af Kommissionens vigtigste opgaver er at være traktaternes vogter<sup>21</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>22</sup>, som er en arbejdsmetode, der først blev lanceret i 2007 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>21</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>22</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 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.

Som eksemplerne nedenfor viser, afdækkede Ombudsmandens undersøgelser i 2012 en række proceduremæssige mangler.

### Forsinkelse og manglende omhu

I sag **773/2011/OV** fandt Ombudsmanden, at Kommissionen – i modsætning til klagerens påstand om, at Kommissionen ikke havde behandlet hans overtrædelsesklage korrekt – havde fremsendt flere fyldestgørende svar. I sag **230/2011/(TS)EIS** understregede Ombudsmanden på den anden side, at Kommissionen i forbindelse med sin håndtering af overtrædelsesklager ikke er fri for de begrænsninger, der følger af de grundlæggende rettigheder og

## Ombudsmandens undersøgelse retter sig alene mod Kommissionens adfærd ved analysen og behandlingen af overtrædelsesklagen, som den får forelagt.

### Proceduremæssige forpligtelser

Hvad angår Kommissionens proceduremæssige forpligtelser i forhold til klager, er Ombudsmandens primære referencepunkt en meddelelse, som Kommissionen oprindeligt vedtog i 2002<sup>23</sup>, og hvoraf der blev vedtaget en revideret version i 2012<sup>24</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 oprindeligt 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.

principperne for god forvaltningsskik. Han var af den opfattelse, at spørgsmålenes kompleksitet ikke begrundede forsinkelsen i denne sag. Med hensyn til spørgsmålet om konsekvens, som Kommissionen havde fremført som argument, erklærede Ombudsmanden, at det ikke må føre til unødvendige forsinkelser at anlægge en »konsekvent tilgang«.

Sag **930/2010/CK** og **1827/2009/CK** vedrørte en påstand om manglende omhu ved håndteringen af to overtrædelsesklager. Med henblik på at bistå Kommissionen med at forbedre dens procedurer yderligere fremsatte Ombudsmanden to yderligere bemærkninger i den første sag. I den anden beklagede han den kortfattede måde, hvorpå Kommissionen affærdigede klagerens

<sup>23</sup>. Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet og Den Europæiske Ombudsmand om forbindelserne med klager i sager om overtrædelse af fællesskabsretten; EFT C 244 af 10.10.2002, s. 5.

<sup>24</sup>. KOM(2012)154 endelig: Meddelelse fra Kommissionen til Rådet og Europa-Parlamentet – Ajourføring af meddelelsen om forbindelserne med klager i sager om anvendelsen af EU-retten.



## Klager og undersøgelser

argumenter. Alligevel bemærkede han, at den efterfølgende udvikling betød, at uenigheden mellem Kommissionen og klageren med hensyn til den korrekte fortolkning af de græske afgiftsregler var forstummet.

I sag **1775/2012/ER**, der vedrørte undladelse af at besvare og håndtere en overtrædelsesklage indgivet af en italiensk cigaretimportør korrekt, bekræftede Kommissionen modtagelsen af klagen kort tid efter at være blevet kontaktet af Ombudsmanden. Desuden kontaktede en tjenestemand ved Kommissionen klageren telefonisk og oplyste ham om, at han var den nye sagsbehandler. Der fandt en møde sted med klageren kort tid efter.

### Principielle spørgsmål

Ombudsmanden kan ligeledes gennemgå indholdet af de analyser og konklusioner, som Kommissionen når frem til, når han undersøger overtrædelsesklager<sup>25</sup>. 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>26</sup> Hvis Ombudsmanden 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.

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.

### Ingen fyldestgørende begrundelse

I sag **1623/2009/FOR** konkluderede Ombudsmanden, at Kommissionen ikke havde givet en klar begrundelse for ikke at gå videre med en klage vedrørende en påstået krænkelse af ophavsrettighedsindehaveres rettigheder på de finske tv-markeder. Som svar på Ombudsmandens forslag om, at Kommissionen redegjorde klart for sin holdning, anførte Kommissionen, at sagen i lyset af klagerens yderligere korrespondance var blevet overført til projektet EU Pilot, i hvilken forbindelse Kommissionen ville kontakte Finland for at anmode om oplysninger eller søge løsninger på problemet. Ligeledes i sag **1260/2010/RT** fandt Ombudsmanden, at Kommissionen ikke havde fremført en tilstrækkelig begrundelse for sin afgørelse om at afslutte en overtrædelsesklage i forbindelse med, at de franske myndigheder havde undladt at overholde bestemmelserne i EU-lovgivningen om parallelimport af veterinærlægemidler. Efter Ombudsmandens forslag til henstilling besluttede Kommissionen at indlede nye overtrædelsesprocedurer vedrørende de hindringer, som engrosforhandlere møder, når de forsøger at parallelimportere veterinærlægemidler.

### Uenighed med Kommissions vurdering

Klageren i sag **1909/2009/BEH** indgav en overtrædelsesklage med påstand om, at de østrigske myndigheder i strid med EU-retten ikke havde fortaget en individuel vurdering af, om hans klient, D., udgjorde en trussel mod den offentlige sikkerhed. Kommissionen fandt, at den på grundlag af de foreliggende oplysninger ikke kunne konkludere, at de østrigske myndigheder havde overtrådt EU-lovgivningen. Den besluttede ikke at indlede en overtrædelsesprocedure. Ombudsmanden

<sup>25</sup>. Se f.eks. sag **2591/2010/GG** vedrørende Kommissionens undladelse af at gennemføre overtrædelsesprocedurer mod Østrig i sagen om Wiens lufthavn, som er beskrevet i afsnit 1.4 ovenfor.

<sup>26</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.



fandt, at Kommissionen havde givet plausible grunde til støtte for sin opfattelse, at de østrigske myndigheder foretog den ovennævnte individuelle vurdering. Den havde imidlertid ikke behandlet klagen korrekt, for så vidt som den var rettet mod de østrigske myndigheders beslutning om (i) ikke at give D. en frist til at forlade østrigsk område og (ii) ikke at give hans anke af udsendelsesafgørelsen opsættende virkning, hvilket EU-retten kun giver mulighed for i påtrængende tilfælde.

Ombudsmanden anmodede Kommissionen om endnu en gang at undersøge overtrædelsesklagen i denne henseende. Kommissionen fastholdt i det væsentlige, at de østrigske myndigheder havde undersøgt sagens påtrængende karakter, og antog, at der forelå et sådant påtrængende tilfælde. Ombudsmanden fandt, at Kommissionens svar ikke var overbevisende. I betragtning af sagens isolerede karakter afsluttede han den med en kritisk bemærkning.

## 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 skønsmagter, 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 2012, var påstået manglende ligebehandling af tilbudsgivere og manglende gennemsigtighed. Den første sag, der er beskrevet nedenfor, gav Ombudsmanden mulighed for at minde Kommissionen om, at principper for god forvaltningsskik kan kræve, at institutionerne gør mere, end loven foreskriver.

### Manglende ligebehandling

Sag 642/2008/MMN vedrørte en påstået interessekonflikt, som involverede en teknisk rådgiver i en udbudsprocedure. Klageren gjorde gældende, at Kommissionen havde tilsidesat princippet om ligebehandling, fordi én af bedømmelsesudvalgets rådgivere havde været ansat hos den udvalgte tilbudsgiver. Ombudsmanden opfordrede Kommissionen til bl.a. at omformulere den erklæring om uafhængighed og tavshedspligt, der skal underskrives af alle medlemmer af bedømmelsesudvalget og eventuelle observatører, for at sikre, at den klart dækker alle mulige interessekonflikter, dvs. »faktiske«, »potentielle« og »tilsyneladende« interessekonflikter. Som svar gjorde Kommissionen gældende, at den relevante bestemmelse i finansforordningen kun dækker »faktiske« og »potentielle« interessekonflikter, og at »tilsyneladende« interessekonflikter kun er relevante i tilfælde, hvor det efter en undersøgelse viser sig, at der er tale om en »faktisk« eller »potentiel« interessekonflikt. Ombudsmanden var ikke overbevist. I betragtning af, at Kommissionen anførte, at den ville gennemgå erklæringen om uafhængighed og tavshedspligt, konkluderede han imidlertid, at der ikke var nogen grund til at foretage yderligere

Blandt de emner, som Ombudsmanden undersøgte i forbindelse med kontrakter og tilskud i 2012, var påstået manglende ligebehandling af tilbudsgivere og manglende gennemsigtighed.



## Klager og undersøgelser

undersøgelser. Samtidig sagde han, at han ville anmode Kommissionen om inden for en rimelig tidsfrist at rapportere om resultatet af den bebudede gennemgang.

I sag **3000/2009/JF** fandt Ombudsmanden, at Kommissionen havde undladt at sikre ligebehandling af tilbudsgiverne, og at klageren dermed ikke havde nogen chance for at vinde kontrakten. Ombudsmanden foreslog en mindelig løsning, hvor Kommissionen godtgjorde klageren de udgifter, denne havde haft i forbindelse med indgivelsen af sit bud. Kommissionen udbetalte således over 10 000 EUR.

I sag **105/2011/TN** blev klagerens bud afvist, da det kom frem, at den foreslåede gruppeleder skulle arbejde på fuld tid for et andet EU-finansieret projekt, der fandt sted samtidigt. Ombudsmanden fandt, at Kommissionen begik et tilfælde af fejl eller forsømmelse ved at anbefale den kontraherende myndighed, at den skulle ekskludere selskabets bud, før den havde fastslået, at den foreslåede gruppeleder ville være utilgængelig for projektet. Imidlertid var beslutningen om at ekskludere buddet rimelig. Ombudsmanden fremsatte en yderligere bemærkning med det sigte at reducere risikoen for, at lignende problemer opstår i fremtiden.

### Manglende gennemsigthed

I sag **1683/2011/TN**, som vedrørte en udbudsprocedure vedrørende en leveringskontrakt, erkendte Kommissionen, at proceduren ikke var fuldstændig gennemsigtig. Den anførte, at den på tidspunktet for udarbejdelse af udtalelsen vedrørende denne sag var i forhandlinger med klageren med henblik på at finde en mindelig løsning på problemet.

Ombudsmanden glædede sig over, at Kommissionen havde påtaget sig ansvaret for fejlen, og at den var i forhandlinger med klageren om en løsning.

## 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.

I sager vedrørende kontraktlige tvister finder Ombudsmanden det derfor 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 2012 havde Ombudsmanden lejlighed til at se på en række spørgsmål om grundlæggende rettigheder på kontraktområdet, navnlig retten til at blive hørt. Han beskæftigede sig også ofte med påstande om urimelig behandling, navnlig i tvister vedrørende støtteberettigede omkostninger og revisioner.

I 2012 havde Ombudsmanden lejlighed til at se på en række spørgsmål om grundlæggende rettigheder på kontraktområdet, navnlig retten til at blive hørt. Han beskæftigede sig også ofte med påstande om urimelig behandling, navnlig i tvister vedrørende støtteberettigede omkostninger og revisioner. Endelig så Ombudsmanden også nærmere på omfanget af Kommissionens ansvar over for underleverandører.

### **Manglende overholdelse af grundlæggende rettigheder**

Sag 2635/2010/TN vedrørte påstanden om, at Kommissionen ikke havde underrettet klageren om sin afgørelse om, at han havde overtrådt adfærdskodeksen for EU's valgobservationsmissioner. Da Ombudsmanden ikke var fuldt ud overbevist om, at klagerens rettigheder, som er garanteret ved chartret og den europæiske kodeks for god forvaltningsskik, var blevet respekteret, foreslog han foranstaltninger, som Kommissionen kunne træffe for at afhjælpe situationen. Kommissionen forsikrede, at klageren fortsat er en fuldt valgbar kandidat til fremtidige observationsmissioner. Den anførte endvidere for så vidt angår sine generelle procedurer for konstatering af overtrædelser af adfærdskodeksen for EU-observatører, at den allerede var i færd med at gennemføre Ombudsmandens forslag om en revision.

I sag 1045/2011/RT besluttede Kommissionen efter en OLAF-undersøgelse at tilbagesøge det samlede beløb, der var betalt til to projekter. Klageren gjorde

gældende, at man ikke var blevet hørt af Kommissionen med hensyn til de fremførte påstande. Ombudsmanden fandt, at klageren faktisk havde mulighed for at blive hørt, da denne kunne fremsætte bemærkninger før og under tilbagesøgningsprocessen og derved ændre resultatet til sin fordel. Forhåndsmeddelelsen med grundene til tilbagesøgningen indeholdt imidlertid ikke en udtrykkelig opfordring til at fremsætte bemærkninger til den planlagte tilbagesøgning og en klar angivelse af fristen for at gøre dette. Ombudsmanden fremsatte en yderligere bemærkning i denne henseende.

Sag 2386/2010/MHZ vedrørte afskedigelsen af en polsk ekspert fra dennes stilling som gruppeleder i et EU-finansieret projekt i Bosnien-Hercegovina. Klageren gjorde bl.a. gældende, at hans ret til at blive hørt og informeret om grundene til Kommissionens anmodning ikke var blevet respekteret. Ombudsmanden fandt, at den omstændighed, at Kommissionen ikke havde sikret klageren ret til forsvar, inden den anmodede hans arbejdsgiver om at afskedige ham, udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser. Han kritiserede også Kommissionen for ikke at give overbevisende forklaringer på, hvorfor den ikke informerede myndighederne i Bosnien-Hercegovina om dens anmodning om klagerens afskedigelse.

### **Påstået urimelig behandling**

Mange sager på dette område vedrører tvister om støtteberettigede omkostninger, som ofte opstår i forbindelse med resultater af revisioner. I nogle af sagerne

## Klager og undersøgelser

er institutionens holdning rimelig, selv om dette ikke var tilfældet med hensyn til klage **3373/2008/JF**, der opstod, efter at en revisionsrapport havde vist, at visse omkostninger i et EU-sponsoreret projekt ikke var støtteberettigede. Ombudsmanden opfordrede Kommissionen til at fravige sit krav om tilbagebetaling på baggrund af, at det var uforholdsmæssigt og uretmæssigt. Kommissionen afviste dette. Ombudsmanden gjorde dernæst opmærksom på, at det er rimeligt, at organisationer som klagerens tror, at de handler i overensstemmelse med de gældende regler, når EU's projektansvarlige forholder sig tavse i forhold til, hvordan de gennemfører projekterne. Når de ikke følger reglerne, bør de ansvarlige, når de opdager dette, træffe forebyggende foranstaltninger. Såfremt de undlader dette, bør det være muligt at træffe disciplinære foranstaltninger mod dem. Eftersom ovenstående rejste et vigtigt principspørgsmål, fandt Ombudsmanden, at en særlig beretning til Europa-Parlamentet var begrundet. Han besluttede imidlertid ikke at forelægge en sådan beretning, før han har gennemført en undersøgelse på eget initiativ af visse aspekter af Kommissionens måde at håndtere de projekter på, som den finansierer.

På den anden side konkluderede Ombudsmanden i sag **351/2011/OV** vedrørende afvisning af en projektpartners personaleomkostninger, at tilskudsaftalen faktisk gav Kommissionen juridisk ret til at afvise de personaleomkostninger, som klageren havde anmeldt. Ombudsmanden fandt også, at Kommissionen havde udøvet sine skønsbeføjelser til størst mulig fordel for klageren, da den havde tilladt, at nogle af personaleomkostningerne blev overført til kategorien »omkostninger i forbindelse med underleverancer«. Kommissionens afvisning af at anse den resterende del af de ikke-støtteberettigede omkostninger

i forbindelse med underleverancer som støtteberettigede var derfor efter hans opfattelse ikke urimelig.

Sag **901/2011/OV** vedrørte også tilbagesøgning af ikke-støtteberettigede omkostninger inden for rammerne af et projekt efter en revision. Klageren henvendte sig til Ombudsmanden og gjorde gældende, at Kommissionens holdning var uberettiget og urimelig. Klageren hævdede at have handlet i god tro og på grundlag af de oplysninger, der var modtaget fra projektkoordinatoren. Ombudsmanden fandt, at Kommissionens konklusion om, at de pågældende omkostninger ikke var støtteberettigede, var korrekt. Han understregede også, at koordinatoren ikke var Kommissionens repræsentant, og at Kommissionen ikke var bundet af en udtalelse fra koordinatorens side, som ikke var baseret på udtrykkelige instrukser fra Kommissionen. Han konkluderede, at der ikke var blevet givet sådanne udtrykkelige instrukser. Han fandt derfor intet tilfælde af fejl eller forsømmelser.

### Kommissionens ansvar over for underleverandører

Klageren i sag **535/2010/RT** arbejdede som ekspert på et projekt, der var finansieret af Kommissionen. Han blev kun delvist betalt for sit arbejde og anmodede Kommissionen om at gå ind i sagen og sikre, at han ville få sin betaling. Det gjorde Kommissionen imidlertid ikke. Efter at Ombudsmanden var gået ind i sagen, anmodede Kommissionen projektpartneren om at betale det udestående beløb. Ombudsmanden afsluttede sagen og anførte, at han havde tillid til, at Kommissionen fortsat ville henstille til sin projektpartner at betale det udestående beløb til klageren på trods af de negative svar, den hidtil havde modtaget, ved at benytte alle forhåndenværende midler til at overtale kontrahenten til at ændre sin usamarbejdsvillige holdning.



## Forvaltning og personalevedtægt

Hvert år modtager Ombudsmanden en række klager vedrørende personalespørgsmål i institutionerne, navnlig EU-administrationens anvendelse af personalevedtægten og andre relevante

af Det Operative Samarbejde ved EU-medlemsstaternes Ydre Grænser. Ombudsmanden fandt, at Frontex ikke havde besvaret klagerens anmodning om intern mobilitet rettidigt. Med hensyn til anmodningen om bistand fandt han, at Frontex havde foretaget en korrekt

En gang imellem i personalesager står de grundlæggende rettigheder på spil, hvilket giver Ombudsmanden mulighed for at fremme en korrekt anvendelse af chartret.

tekster. En gang imellem i personalesager står de grundlæggende rettigheder på spil, hvilket giver Ombudsmanden mulighed for at fremme en korrekt 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 Domstolens retspraksis og anvender den korrekt.

### Agtpågivenhed

Sag **11/2012/(ZV)AN** rejste et spørgsmål vedrørende chartret. Den vedrørte specifikt manglen på bestemmelser, som gør det muligt for lærere, der er udstationeret ved Europaskolerne, at holde forældreorlov. Undersøgelsen var rettet mod Kommissionen i dens egenskab af medlem af Europaskolernes Øverste Råd og som bidrager til deres finansiering. Ombudsmanden fandt, at den manglende mulighed for at holde forældreorlov ikke var i overensstemmelse med chartret og med andre bestemmelser i EU-retten. I løbet af undersøgelsen blev Europaskolernes personalevedtægt ændret for at gøre det muligt at anmode om forældreorlov. Klagerens anmodning om at tage forældreorlov blev derfor imødekommet.

Sag **1810/2011/BEH** vedrørte håndteringen af klagerens anmodninger om intern mobilitet og bistand hos Frontex, Det Europæiske Agentur for Forvaltning

undersøgelse af omstændighederne. F.eks. udpegede Frontex en intern undersøger, som sikrede tilstrækkelige garantier for uafhængighed og faglig ekspertise og udarbejdede en omfattende rapport baseret på indhentede udtalelser og vidneudsagn. Med hensyn til rettidigheden af foranstaltningerne bemærkede Ombudsmanden, at Frontex løbende og til stadighed havde fremmet klagerens sag og regelmæssigt informeret ham om situationen i den forbindelse. Ombudsmanden konkluderede, at Frontex' opfattelse, at det var hensigtsmæssigt ikke at træffe nødforanstaltninger, var rimelig.

### Urimelighed

I sag **1752/2011/RT**, hvori Kommissionen afslog at godtgøre klageren hans børns rejseudgifter, fordi han besluttede at forlade Guinea, inden Kommissionen erklærede, at landet befandt sig i en krisesituation, gjorde Ombudsmanden opmærksom på børnenes alder og opfordrede Kommissionen til at overveje, om den kunne finde en løsning ved undtagelsesvis at tilbyde at godtgøre rejseudgifterne grundet omstændighederne. Kommissionen accepterede forslaget.

Sag **141/2011/RT** vedrørte fastlæggelsen af klagerens hjemsted. I sin udtalelse erkendte Kommissionen, at Den Europæiske Fødevarerikkerhedsautoritet (EFSA) havde begået en fejl, da autoriteten fastlagde hjemstedet til at være Bruxelles i stedet for Marseilles. Da klageren

## Klager og undersøgelser

imidlertid ikke gjorde indsigelse mod ovennævnte afgørelse inden for den frist, der er fastsat i personalevedtægten, var Kommissionen bundet af EFSA's afgørelse. Ombudsmanden fandt, at det ikke var konsekvent, når Kommissionen erkendte, at EFSA's afgørelse var forkert, men samtidig baserede sig på den. På grundlag heraf indvilligede Kommissionen i at fastlægge klagerens hjemsted igen.

### Problemer i forbindelse med forfremmelser

I sag **2744/2009/(MF)JF** gjorde klageren gældende, at en ansat i Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (EØSU) var blevet forfremmet som følge af politisk pres. Ombudsmandens undersøgelse viste, at EØSU faktisk forfremmede den pågældende tjenestemand i strid med sine egne interne regler. Desuden fandt han bevis for unødigt indblanding i forfremmelsesproceduren. EØSU erkendte at have begået en fejl og ændrede den ulovlige afgørelse. Det traf også hensigtsmæssige foranstaltninger til at forhindre, at lignende situationer opstår i fremtiden. Ombudsmanden kritiserede imidlertid, at EØSU ikke havde reageret korrekt på hans forslag til henstilling, da det udarbejdede udtalelser, som klart var i modstrid med de omstændigheder, der er dokumenteret i dets sagsakter. I lyset af de særligt alvorlige uregelmæssigheder, der er afdækket, og i betragtning af, at en sådan adfærd bringer gennemsigtigheden og EU-institutionernes omdømme i offentligheden i fare, fremsendte Ombudsmanden sin afgørelse til formanden for Europa-Parlamentet, som kunne overveje at overdrage den til det relevante udvalg i Parlamentet, der har at gøre med EØSU.

Sag **683/2010/OV** vedrørte også en tvist om en forfremmelse, i dette tilfælde af klageren, som blev »udstationeret« fra Rådet til Kommissionen i 2004. På grund

af en it-fejl blev han i Kommissionen behandlet som »overflyttet tjenestemand«. Kommissionen forfremmede klageren i 2008, men da den opdagede, at forfremmelsen var baseret på meritpoint som »udstationeret« og ikke som »overflyttet tjenestemand«, blev forfremmelsen annulleret. Efter Ombudsmandens indgriben erkendte Kommissionen, at it-fejlen udgjorde grundlaget for klagen, og at den kunne have behandlet klagerens anmodning om overflytning hurtigere. Den foreslog at forfremme klageren.

Klageren i sag **475/2012/KM** henvendte sig til Ombudsmanden med påstand om, at Kommissionen med urette ikke havde betalt hende tilgodehavendet i forbindelse med hendes forfremmelse med tilbagevirkende kraft. Hun anmodede Kommissionen om at overveje at løse sagen, da det syntes rimeligt, at tilgodehavendet blev udbetalt til hende. Knap en måned efter at undersøgelsen var blevet indledt, informerede klageren Ombudsmanden om, at Kommissionen havde imødekommet hendes krav ved at forfremme hende pr. 1. januar 2010 og udbetale det heraf følgende tilgodehavende.

### Fejlagtig behandling af en klage

Klageren i sag **862/2011/AN** deltog uden held i en certificeringsprocedure. Han indgav en klage i henhold til artikel 90, stk. 2, i personalevedtægten. Kommissionen fremsendte klagen til Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO) som det kompetente organ i dette tilfælde, men EPSO blev først bekendt med den fem måneder senere, hvor kontoret fandt, at den stiltiende var blevet afvist som følge af udløbet af den fastsatte frist. Ombudsmanden var af den opfattelse, at ånden i artikel 90, stk. 2, var til hinder for, at EPSO kunne indtage denne holdning. Han fremsatte





et forslag til henstilling om, at EPSO bør anse klagen for at være indgivet på det tidspunkt, hvor kontoret faktisk modtog den. Han anmodede endvidere EPSO om at vurdere klagens antagelighed med hensyn til overholdelsen af tidsfrister på grundlag af tidspunktet for indgivelsen til det organ, der ikke havde kompetence. EPSO accepterede Ombudsmandens andet forslag til henstilling, men ikke det første. EPSO fandt, at Domstolens retspraksis støttede dets holdning. Da Ombudsmanden ikke var blevet overbevist af EPSO's argumenter, afsluttede han sagen med kritiske bemærkninger.

## Udvælgelsesprøver og -procedurer

### EPSO

De fleste af Ombudsmandens undersøgelser af almindelige udvælgelsesprøver og andre udvælgelsesprocedurer vedrører Det Europæiske Personaleudvælgelseskantor (EPSO). EPSO har i årenes løb samarbejdet konstruktivt med Ombudsmanden for at finde hurtige og hensigtsmæssige løsninger på klagerne. Med hensyn til nogle sager er denne tendens også fortsat i 2012, som eksemplerne nedenfor illustrerer. I andre sager gav dets reaktion på nogle af de spørgsmål, der blev rejst i løbet af året, imidlertid anledning til bekymring.

#### Organisatoriske spørgsmål

Sag 989/2011/ER vedrørte EPSO's politik for reservering af computerbaserede adgangsprøver (CBT) i forbindelse med almindelige udvælgelsesprøver. I sin afgørelse mindede Ombudsmanden om resultaterne af sin undersøgelse på eget initiativ **OI/9/2010/RT**, hvorefter den nye procedure for reservering af computerbaserede adgangsprøver står i forhold til og er nødvendig for at nå målet om at nedbringe hele

udvælgelsesprocedurens varighed. Han fandt, at EPSO havde informeret klageren korrekt om konsekvenserne af ikke at overholde fristen for at reservere den computerbaserede adgangsprøve. Desuden anførte klageren ikke nogen specifik grund til, at hun ikke var i stand til at få adgang til internettet i reserveringsperioden. EPSO havde endvidere besvaret hendes anmodninger hurtigt. Ombudsmanden foreslog imidlertid, at EPSO i fremtiden proaktivt kunne tage hensyn til den specifikke situation for ansøgere, der anfører, at de ikke har været i stand til at reservere deres computerbaserede adgangsprøver. EPSO kunne også overveje at præcisere konsekvenserne af ikke at overholde fristen for at reservere computerbaserede adgangsprøver i vejledningen for almindelige udvælgelsesprøver.

I sag **521/2012/EIS**, som blev løst på mindre end 30 dage i en forenklet procedure, (i) gav EPSO klageren endnu en chance for at deltage i de pågældende prøver i hendes bopælsland og (ii) godtgjorde hendes yderligere rejseudgifter. Klageren havde afsluttet den første del af sin adgangsprøve og var begyndt at arbejde på den anden del, da computersystemet gik ned med det resultat, at hun ikke kunne færdiggøre prøverne på stedet.

#### Uklare oplysninger

Sag **1370/2010/BEH** vedrørte påståede fejl eller forsømmelser i forbindelse med afholdelsen af en almindelig udvælgelsesprøve med det formål at opstille lister over egnede ansøgere til stillinger som assistenter i bygningssektoren. Da klageren fandt, at den skriftlige prøve, som han deltog i, ikke var i overensstemmelse med meddelelsen om udvælgelsesprøven, henvendte han sig til EPSO, som fastholdt, at prøverne faktisk var i overensstemmelse med meddelelsen. Efter at have analyseret ordlyden heraf

## Klager og undersøgelser

fandt Ombudsmanden, at meddelelsen om udvælgelsesprøven ikke var tilstrækkelig klar. Han fremsatte derfor en kritisk bemærkning.

### Andre institutioner, organer, kontorer og agenturer

Selv om de fleste klager vedrørende ansættelse er rettet mod EPSO, modtager Ombudsmanden lejlighedsvist klager over andre institutioner, meget ofte kontorer eller agenturer, der er blevet oprettet for relativt nylig.

Som reaktion på undersøgelse på eget initiativ **OI/3/2012/CK** offentliggjorde Det Europæiske Agentur for Net- og Informationssikkerhed (ENISA) sin nye politik vedrørende udvælgelsesprocedurer og fremsendte et eksemplar af sine reviderede retningslinjer for ansættelse. Ifølge ENISA's reviderede politik informeres ansøgerne nu pr. e-mail om hvert trin i proceduren. Undersøgelsen blev indledt med hensyn til ENISA's politik med ikke at besvare ansøgernes anmodninger om oplysninger vedrørende resultatet af udvælgelsesprocedurer.

Sag **1513/2010/VIK** vedrørte spørgsmålet, om beståede kandidater i forbindelse med CAST RELEX 2008-udvælgelsesproceduren for kontraktansatte havde adgang til at søge ledige stillinger i EU's institutioner og agenturer. Klageren i denne sag reagerede på en indkaldelse af interesselikvideringer offentliggjort af Forvaltningsorganet for Det Europæiske Forskningsråd (ERCEA). ERCEA afviste hendes ansøgning, da man var af den opfattelse, at kun ansøgere fra »den normale CAST-database« havde adgang til at deltage. Ombudsmanden bemærkede, at intet i indkaldelsen tydede på, at ansøgere, der var omfattet af CAST RELEX-databasen,

ikke havde adgang. Kommissionen svarede, at den i begyndelsen af 2012 besluttede at lade andre EU-institutioner og -agenturer få adgang til CAST RELEX 2008-databasen. Desuden blev gyldigheden af den pågældende liste over egnede ansøgere forlænget indtil den 31. december 2012.

Sag **1017/2010/MMN** vedrørte ansættelsesproceduren i forbindelse med Huset for Europæisk Historie. Som svar på klagerens påstande var Ombudsmanden enig i, at Parlamentet havde forpligtet sig til at offentliggøre oplysninger om udvælgelsesprocedurer for midlertidigt ansatte og/eller kontraktansatte på EPSO's websted, eller i det mindste havde givet det indtryk. Dets undladelse af at overholde denne (faktiske eller tilsyneladende) forpligtelse i den foreliggende sag udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser. Ombudsmanden afdækkede også aspekter af Parlamentets procedurer, som kunne forbedres, og fremsatte tre yderligere bemærkninger.

Klageren i sag **328/2011/TN** gjorde gældende, at Det Europæiske Center for Forebyggelse af og Kontrol med Sygdomme (ECDC) ikke havde gennemført den pågældende udvælgelsesprocedure retfærdigt og korrekt. Ombudsmanden fandt en række mangler i ECDC's procedure. For det første var det forkert, at udvælgelseskomitéen valgte at undlade at tage hensyn til den skriftlige prøve. For det andet blev den betingelse, at kandidaterne skulle opnå en minimumsscore på 70 %, aldrig meddelt kandidaterne. ECDC havde heller ikke oplyst kandidaterne korrekt om resultatet af ansættelsesproceduren. Ombudsmanden roste ECDC's positive holdning til sit forslag til en mindelig løsning.





Sag **1167/2011/MMN** mod Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed (ESMA) vedrørte ESMA's afslag på en ansøgning om en stilling. I sit svar på Ombudsmandens konklusion om, at der forelå et tilfælde af fejl eller forsømmelser, tilbød ESMA at offentliggøre et nyt stillingsopslag, der i bund og grund var identisk med det, der førte til klagen. Klageren anførte, at han var interesseret i en kompensation. Han fandt, at offentliggørelsen af et nyt stillingsopslag ikke ville føre nogen vegne på grund af forskellene mellem det nye udkast til stillingsopslag og det oprindelige opslag. I lyset heraf fremsendte ESMA et ændret udkast til stillingsopslag, som klageren fortsat afslog. Ombudsmanden afsluttede sagen med en bemærkning om, at (i) klageren havde gjort det klart, at han kun ville acceptere en økonomisk kompensation, at (ii) ESMA tilbød at træffe passende foranstaltninger til at afhjælpe tilfældet af fejl eller forsømmelser, og at (iii) klageren var ikke fremkommet med overbevisende grunde til, at en økonomisk kompensation skulle være at foretrække.

Sag **2017/2011/RT** vedrørte Kommissionens undladelse af at give en fyldestgørende redegørelse for, hvorfor resultaterne af en udvælgelsesprøve var blevet forsinket. Ombudsmanden fandt, at det tog alt for lang tid for Kommissionen at offentliggøre resultaterne af adgangsprøverne. Desuden gav Kommissionen ikke tilstrækkelige grunde til, at offentliggørelsen af disse resultater blev forsinket med ti måneder. Endelig fandt Kommissionen det ikke på noget tidspunkt i denne ti måneders periode passende at give ansøgerne oplysninger vedrørende den dato, hvor man forventede at offentliggøre resultaterne og årsagerne til forsinkelsen.

Sag **1264/2012/VL** angående Kommissionens Institut for Teknologiske Fremtidsstudier (IPTS) vedrørte en påstand om forskelsbehandling af en jobansøger, der valgte ikke at rejse med fly, og hvis jobsamtale derfor blev aflyst, og anmodning om godtgørelse af sin togbillet blev afvist. Kort tid efter at Ombudsmanden anmodede Kommissionen om en udtalelse, oplyste klageren ham om, at Kommissionen havde besluttet at godtgøre den del af togbilleten, der ikke kunne refunderes.

Ombudsmanden fandt i sag **278/2011/RT**, at Forvaltningsorganet for Det Transeuropæiske Transportnet (TEN-T EA) havde undladt at forklare nøjagtigt, hvorfor klagerens begrundelse udelukkede hende fra at blive opført på kortlisten. Han foreslog, at TEN-T EA gjorde udførligt rede for, hvorfor klagerens begrundelse var mindre overbevisende end begrundelserne fra de udvalgte ansøgere. The TEN-T EA gav en udførlig begrundelse som svar.

Klageren i sag **1425/2012/VIK** deltog i en udvælgelsesprocedure tilrettelagt af Det Europæiske Institut til Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkårene (Eurofound). For at søge skulle han udfylde et ansøgningsskema og uploade det til systemet. Han gjorde gældende, at han ikke var i stand til at indgive sin ansøgning på det skema, som Eurofound krævede. Eurofound fandt ingen softwareinkompatibilitet, som klageren havde gjort gældende, men besluttede undtagelsesvis at acceptere klagerens ansøgning efter fristen. Eurofound foreslog endvidere, at klageren kontaktede en af Eurofound's it-medarbejdere, hvis han fortsat havde vanskeligheder med at indsende det pågældende skema.

## Klager og undersøgelser

### 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.

#### Kontrol på stedet<sup>27</sup>

Sag 2676/2009/ANA vedrørte OLAF's adfærd i forbindelse med en kontrol på stedet. Ifølge klageren overholdt OLAF ikke de gældende regler og principperne for god forvaltningsskik og krænkede derfor klagerens rettigheder. Efter Ombudsmandens undersøgelse, der omfattede en anmodning om oplysninger fra de græske myndigheder, der var til stede i forbindelse med kontrollen på stedet, fandt han, at OLAF inden for rammerne af en kontrol på stedet skal sørge for i tilstrækkelig grad at præcisere, hvilke rettigheder og proceduremæssige garantier de berørte er omfattet af, og at OLAF i den foreliggende sag havde undladt at gøre dette. Desuden bør EU-institutionernes ansatte udvise en adfærd, der opfylder de højeste standarder. Såfremt en borger gør gældende, at en sådan adfærd hos en ansat ikke opfyldte disse standarder, bør den pågældende institution være i stand til at give en tilfredsstillende forklaring, der modbeviser sådanne påstande.

Sag 2450/2008/BEH vedrørte Kommissionens tilsynsrolle i et byggeprojekt i Tirana. Klageren gjorde specifikt gældende, at Kommissionens delegation i Albanien havde undladt at støtte ham i tilstrækkeligt omfang (i) i hans bestræbelser på at sikre, at projektarbejdet blev udført i overensstemmelse med kontrakten og

(ii) i hans konflikter i den forbindelse med andre parter, der var involveret i projektet. Efter en gennemgang af sagsakterne bemærkede Ombudsmanden, at klageren, der havde det største ansvar i forbindelse med projektet, havde rapporteret om tilfælde af trusler og intimidering mod ham til Kommissionen. Kommissionen var bevidst om alvoren af disse hændelser, der blev fremført på to møder. Dette stod imidlertid ikke i forhold til erkendelsen af alvoren af situationen, som man klart ville have forventet ville udløse en konsekvent indsats fra Kommissionens side. Ombudsmanden fandt ligeledes, at Kommissionen ikke havde gjort brug af de beføjelser, den havde til sin rådighed, til at opfordre til en undersøgelse, der på en pålidelig måde kunne afdække de faktiske omstændigheder omkring den tragiske ulykke, som kostede en arbejder livet. For så vidt angik klagerens påstand om, at Kommissionen havde undladt at støtte ham i hans bestræbelser på at sikre, at bygge- og anlægskontrakten blev overholdt, afdækkede Ombudsmandens undersøgelse ikke nogen tilfælde af fejl eller forsømmelser. Med Den Europæiske Revisionsrets særlige ekspertise og ansvar for revision af anvendelsen af EU's midler in mente opfordrede Ombudsmanden imidlertid denne til at se nærmere på visse aspekter af sagen, der ikke var omfattet af hans undersøgelse.

Sag 814/2010/JF vedrørte Kommissionens undladelse af at reagere på anmodninger om en uafhængig ekstern revision af Europaskolerne, navnlig i forbindelse med spørgsmål om skolernes høje antal omgængere. Ombudsmanden fandt, at Kommissionens foreslåede reaktion syntes at følge et forslag fra Parlamentet om, at Europaskolerne skulle søge inspiration fra de bedste uddannelsessystemer

<sup>27</sup>. Se også sag 512/2012/BEH vedrørende Kommissionens påståede undladelse af at træffe hensigtsmæssige foranstaltninger til at bekæmpe den stigende dødelighed blandt bier. Denne sag er beskrevet i afsnit 1.4 ovenfor.



i verden, som afdækket i en undersøgelse gennemført af Organisationen for Økonomisk Samarbejde og Udvikling (OECD). Efter hans opfattelse ville en deltagelse i den pågældende undersøgelse ikke i tilstrækkelig grad tilfredsstille klagerens krav om en uafhængig ekstern revision.

Ombudsmanden indledte undersøgelse på eget initiativ **OI/14/2011/BEH** for at fremme bedste praksis med hensyn til, hvordan de kantiner, der stilles til rådighed af EU's institutioner og organer, behandler ubrugte madvarer. I lyset af sin undersøgelse konkluderede han, at udforskningen af mulige måder til at behandle ubrugte madvarer på en måde, der både er økonomisk og baseret på etiske hensyn, ville være et konkret tegn på EU's omsorg for trængende. Han udtrykte sin tilfredshed med de initiativer, som de pågældende institutioner allerede havde indført for at undgå madspild. Efter hans opfattelse bør ressourceeffektive anvendelser og navnlig anvendelse af ubrugte madvarer til konsum i videst muligt omfang foretrækkes. Ombudsmanden bemærkede, at Parlamentet i mellemtiden havde taget spørgsmålet op og udstedt en relevant anbefaling.

#### **Påstand om forskelsbehandling**

Sag **2650/2008/MMN** vedrørte et påstået afslag fra Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA) på at tillade en ændring af en markedsføringstilladelse via den centrale procedure, som en lægemiddelvirksomhed var i besiddelse af. Ombudsmanden fandt, at det kan udledes af den gældende lovgivning, at det påhviler indehaveren af markedsføringstilladelsen at sikre,

at produkterne er forsynet med fyldestgørende mærkning, når de markedsføres. EMA's holdning, at klagerens mærkningsmetode ikke var i overensstemmelse med den gældende lovgivning, syntes at være korrekt. Med hensyn til spørgsmålet om forskelsbehandling, som også blev rejst i klagen, fandt Ombudsmanden, at en indehaver af en markedsføringstilladelse og en parallelimportør ikke nødvendigvis er i samme situation. Selv hvis man antog, at de var i en sammenlignelig situation, ville den omstændighed, at EMA i givet fald med urette har tilladt paralleldistributører at anvende en ulovlig mærkningspraksis, desuden ikke berettige klageren til at opnå EMA's godkendelse til samme praksis.

I sag **3419/2008/KM<sup>28</sup>**, som vedrørte det forhold, at Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (EASA) ikke oversatte høringsdokumenter (såkaldte »meddelelser om foreslået ændring« (*Notices of Proposed Amendment*) eller »NPA'er«), bemærkede Ombudsmanden, at EASA var i færd med at tage nyttige skridt i den rigtige retning. EASA lovede navnlig at præcisere på sit websted, at der kunne rekvireres oversættelser af sammendrag af NPA'er, og at offentliggøre eventuelle oversættelser, der allerede var udarbejdet, samt om nødvendigt at forlænge fristen for høringer. Ombudsmanden fastholdt imidlertid, at det var af grundlæggende betydning, at høringsdokumenterne er tilgængelige på alle officielle sprog, og at den henstilling, han havde fremsat i denne sag, havde taget behørigt hensyn til behovet for at anvende offentlige midler forsvarligt. Han kritiserede EASA's afslag på at oversætte NPA'er eller i det mindste sammendrag af dem.

<sup>28</sup>. Se også sag **640/2011/AN** vedrørende Kommissionens sprogpolitik i forbindelse med offentlige høringer, som er beskrevet i afsnit 1.4 ovenfor.

## Klager og undersøgelser

## 1.7 Oversendte sager og rådgivning

I over 75 % af de sager, som Den Europæiske Ombudsmand behandlede i 2012 (1 854), 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 det kompetente medlem af netværket, hvad enten det er en national eller regional ombudsmand eller et tilsvarende organ eller Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.

Af alle de sager, som Den Europæiske Ombudsmand behandlede i 2012, faldt 60 % (1 467) inden for mandatet for et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd.

Af alle de sager, som Den Europæiske Ombudsmand behandlede i 2012, faldt 60 % (1 467) inden for mandatet for et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Heraf lå 740 sager inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat. Som figur 1.12 viser, oversendte Ombudsmanden i 727 sager klagen<sup>29</sup> til et medlem af netværket eller rådede klageren til at rette henvendelse til et medlem af netværket. I overensstemmelse hermed blev 664 sager, herunder de to eksempler nedenfor, oversendt til en national eller regional ombudsmand eller et tilsvarende organ, mens 63 sager blev oversendt til Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.

**Klage oversendt til en regional ombudsmand**

En handicappet med bopæl i Italien anmodede de offentlige myndigheder om økonomisk støtte, således at hun kunne få permanent bistand, der ville gøre det muligt for hende at bo alene i sit hus, som den italienske lovgivning gav mulighed for. De pågældende lokale myndigheder svarede, at de kun kunne give hende et mindre beløb. Klageren var ikke tilfreds med dette svar og henvendte sig til Ombudsmanden, som oversendte sagen (sag **255/2012/CMV**) til den regionale ombudsmand i Lombardiet (Italien). Den regionale ombudsmand informerede senere Ombudsmanden om, at de pågældende lokale myndigheder havde besluttet at give klageren det fulde beløb, hun havde anmodet om.

**Klage oversendt til en national ombudsmand**

En 12-årig rumænsk pige med bopæl i Frankrig fortalte, at hendes far, en rumænsk statsborger, var blevet fængslet i Rumænien, mens hun boede i Frankrig med sin mor og to yngre søstre. Hendes mor var meget syg. Hun anmodede Ombudsmanden om at hjælpe hendes far med at få overført strafafsoningen til Frankrig, så han kunne være tættere på sin familie, eller »nedsætte« den, så han kunne vende hjem. Ombudsmanden oversendte sagen (sag **522/2012/AN**) til den franske ombudsmand, som henviste sagen til behandling i den afdeling af sit kontor, der beskæftiger sig med børns rettigheder.

I nogle sager kan Ombudsmanden finde det relevant at oversende klagen til Europa-Kommissionen, til SOLVIT eller til Dit Europa – Hjælp & Rådgivning. SOLVIT er et netværk, som Kommissionen har oprettet for at bistå mennesker, der støder på hindringer for udøvelsen af deres rettigheder i EU's indre marked. Dit Europa er endnu et EU-dækkende netværk, som Kommissionen har oprettet

29. En klage oversendes kun med klagerens forudgående samtykke.



for at bistå og rådgive borgerne om deres liv, arbejde og rejse i EU. Inden 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 2012 henviste Ombudsmanden 151 klager til Kommissionen<sup>30</sup> og 605 klager til andre institutioner og organer, herunder SOLVIT og Dit Europa, samt til specialiserede ombudsmænd eller klagebehandlende organer i medlemsstaterne.

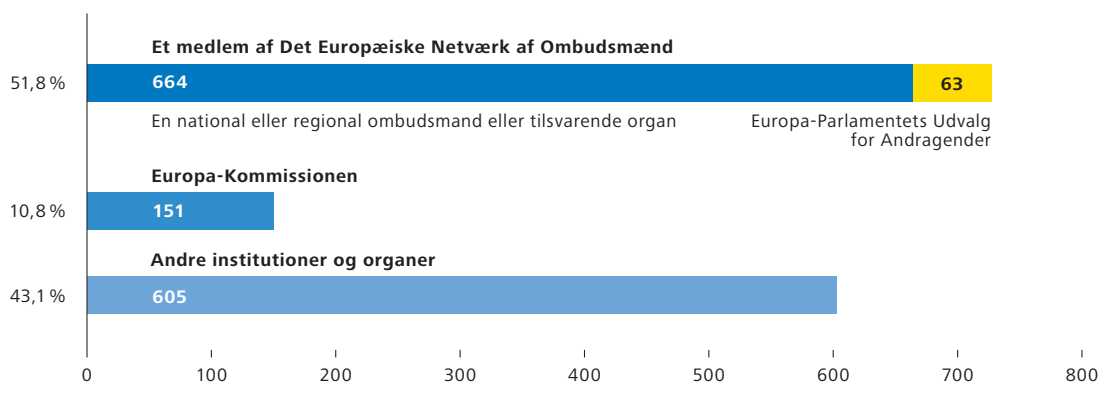
I over 53 % af de sager, som Ombudsmanden behandlede i 2012, rådgav han enten klageren eller oversendte sagen, som eksemplerne nedenfor viser.

### Klagere rådet til at kontakte

#### Europa-Kommissionen

En maltesisk statsborger klagede til Maltas finanstilsyn (MFSA – det maltesiske medlem af FIN-NET<sup>31</sup>) over en virksomhed, der udbyder finansielle tjenesteydelser i Malta. Da hun ikke var tilfreds med MFSA's reaktion, henvendte hun sig til Ombudsmanden og anmodede ham om at oversende sin klage (sag **1231/2012/CMV**) til Kommissionen. Ombudsmanden oversendte klagen til Kommissionens Generaldirektorat for det Indre Marked og Tjenesteydelser. I sit svar til klageren forklarede Kommissionen, at den ikke var kompetent til at tage sig af sagen, og opfordrede klageren til at give den eventuelle nye oplysninger, der kunne bevise, at MFSA ikke anvender EU-reglerne korrekt.

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



Note i: Tallene ovenfor omfatter 95 klager, der var registreret i slutningen af 2011, og som blev behandlet i 2012. De omfatter ikke 18 klager, der blev registreret i slutningen af 2012, og som stadig var under behandling ved årets slutning med henblik på at bestemme, hvad der skal gøres.

Note ii: Da Ombudsmanden i nogle sager gav klageren mere end én type af rådgivning, udgør summen af ovenstående tal over 100 %.

<sup>30</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.

<sup>31</sup>. FIN-NET er et udenretsligt klagenetværk inden for finansielle tjenesteydelser i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EU-medlemsstater plus Island, Liechtenstein og Norge). Medlemmer af FIN-NET sætter forbrugere i grænseoverskridende tvister med udbydere af finansielle tjenesteydere i forbindelse med de relevante instanser og giver dem de nødvendige oplysninger om dem. Kommissionen lancerede netværket i 2001.

## Klager og undersøgelser

Da Kommissionen undlod at besvare en italiensk cigaretimportørs overtrædelsesklage for anden gang, henvendte han sig til Ombudsmanden. Sidstnævnte kontaktede Kommissionen (sag **1775/2012/ER**), som registrerede klagerens overtrædelsesklage, besvarede hans breve og accepterede hans anmodning om et møde. På mødet og i forbindelse med efterfølgende udvekslinger gav cigaretimportøren Kommissionen yderligere oplysninger, argumenter og bilag. Ombudsmanden fik senere oplyst af Kommissionen og klageren, at institutionen aktivt behandlede klagerens overtrædelsesklage.

### Klagere rådet til at kontakte SOLVIT

I sag **644/2012/MF** klagede en fransk statsborger over de tyske offentlige myndigheder med hensyn til omfanget af sin pension. Hun mente ikke, at den pension, hun modtog, svarede til det antal år, hun havde arbejdet, og at de tyske offentlige myndigheder ikke havde beregnet beløbet korrekt. Ombudsmanden oversendte sagen til SOLVIT Frankrig, som senere informerede ham om sin hensigt om at indlede en undersøgelse og kontakte de relevante tyske myndigheder med henblik på at løse spørgsmålet.

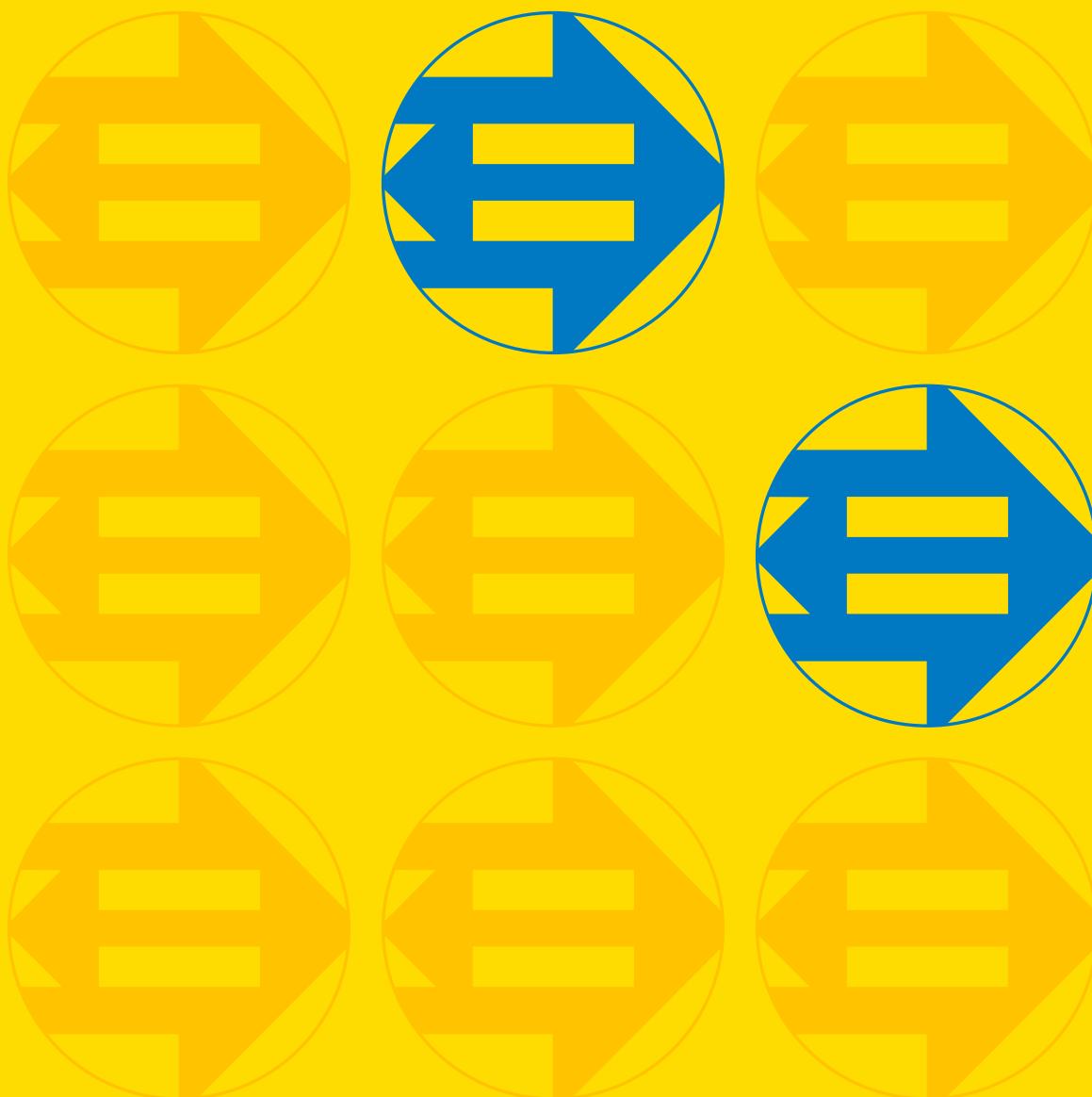
I en anden sag (sag **1944/2012/HK**) klagede en spansk statsborger over en afgørelse fra kontoret for arbejdsløsheds- og understøttelsesydelse under arbejds- og pensionsministeriet (DWP) i Det Forenede Kongerige. Hun var flyttet fra Spanien til Det Forenede Kongerige og havde arbejdet på deltid i to år, inden hun blev diagnosticeret med cancer og tuberkulose. DWP traf den afgørelse, at hun ikke kunne anses for at have sit sædvanlige opholdssted i landet og derfor ikke havde ret til arbejdsløsheds- og understøttelsesydelse. Ombudsmanden oversendte sagen til SOLVIT Spanien.

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 2012. 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.



## 2 Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter

I dette kapitel gøres der rede for Den Europæiske Ombudsmands forbindelser i 2012 med EU's institutioner, hans ombudsmandskolleger og andre centrale interessenter 2012. Det skitserer de møder og seminarer, som Ombudsmanden har deltaget i, og andre aktiviteter, der er 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, betydningen af en god klagebehandling kan understreges og en passende opfølgning på hans bemærkninger, henstillinger og beretninger kan sikres.

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

#### Europa-Kommissionen

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

I løbet af året mødtes P. Nikiforos Diamandouros med Maroš Šefčovič, Europa-Kommissionens næstformand med ansvar for interinstitutionelle forbindelser og administration.

Den 22. marts udvekslede P. Nikiforos Diamandouros synspunkter med Europa-Kommissionens generaldirektører.

Ombudsmanden mødtes også med Rytis Martikonis, vicegeneraldirektør for oversættelse, og med Stephen Quest, direktør for Europa-Kommissionens Kontor for Forvaltning og Fastansættelse af Individuelle Rettigheder (PMO), og holdt et indlæg for PMO-ledelsesteamet.

#### Europa-Parlamentet

Ombudsmanden fremlagde sin *Årsberetning for 2011* for Martin Schulz, MEP, formand for Europa-Parlamentet, den 22. maj og for Parlamentets Udvalg for Andragender den 19. juni. Parlamentet drøftede beretningen på sit plenarmøde den 25. oktober. Erminia Mazzoni, MEP, formand for Udvalget for Andragender, var ordfører.

Endvidere forelagde P. Nikiforos Diamandouros sin særlige beretning (sag 2591/2010/GG) for Udvalget for Andragender den 19. juni. I løbet af året mødtes P. Nikiforos Diamandouros også med generaldirektøren for infrastruktur



Den Europæiske Ombudsmand fremlagde sin *Årsberetning for 2011* for formanden for Europa-Parlamentet, Martin Schulz, MEP, den 22. maj.

<sup>1</sup>. For kortheds skyld anvender beretningen begrebet »institutioner« til at henvise til alle EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer.



og logistik, Constantin Stratigakis, og med Maria Panagiotou, medformand for Assistentudvalget.

### Andre institutioner

I 2012 mødtes P. Nikiforos Diamandouros med Mario Draghi, formand for Den Europæiske Centralbank (ECB), Werner Hoyer, formand for Den Europæiske Investeringsbank (EIB), David Bearfield, leder af Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO), og med Laraine Laudati, databeskyttelsesansvarlig i Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF).

Desuden holdt han et foredrag for deltagere i programmet »Erasmus for Public Administration«, som var tilrettelagt af Den Europæiske Forvaltningsskole.

### Agenturer

I 2012 mødtes P. Nikiforos Diamandouros med de forskellige EU-agenturer for at understrege betydningen af god forvaltningsskik, god klagebehandling og en servicekultur.

Ombudsmanden besøgte eller mødtes med direktører og personaleudvalg i FRA, Cedefop, Eurofound, Europol, Eurojust, ESRB, ENISA, Frontex og ECHA.

For yderligere oplysninger om Ombudsmandens program for besøg til EU's agenturer i 2012, som har til formål at fremme god forvaltningspraksis og udveksle bedste praksis blandt agenturerne, henvises til underafsnittet med titlen »Klager og undersøgelser på eget initiativ« i afsnit 1.1 i denne beretning.

## 2.2 Forbindelser med ombudsmænd og tilsvarende organer

Mange klagere 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 vedrørende EU-lovgivningen behandles hurtigt og effektivt. Dette samarbejde foregår primært inden for Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Netværket består nu af over 99 kontorer i 35 europæiske lande. Det omfatter de nationale og regionale ombudsmænd og tilsvarende organer i EU-medlemsstaterne, EU-kandidatlandene, andre lande i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde og/eller Schengenområdet, Den Europæiske Ombudsmand og Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.

Et af hovedformålene med netværket er at give mulighed for hurtig oversendelse af klager til den kompetente ombudsmand eller et tilsvarende organ. I 2012 oversendte Ombudsmanden i 727 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.

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.

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

## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter

I 2012 modtog Ombudsmanden tre sådanne forespørgsler. Ombudsmanden i Irland indgav én af disse forespørgsler vedrørende støtte til udvikling af landdistrikterne, mens de regionale ombudsmænd i Marche (Italien) og Veneto (Italien) indgav forespørgsler vedrørende henholdsvis arbejdstageres frie bevægelighed og sygeforsikring.

Med henblik på at bistå sine nationale og regionale ombudsmandskolleger med at løse de spørgsmål, der blev rejst i 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 extranet til elektronisk debat og dokumentudveksling.

Blandt de spørgsmål, der blev diskuteret via extranettet i 2012, var ombudsmændenes rolle med hensyn til at beskytte og fremme menneskerettigheder og grundlæggende rettigheder, deres beføjelse til at indlede retssager med hensyn til forvaltningsakter, sagsstyringssystemer anvendt af ombudsmænd, ombudsmændenes brug af sociale medier for at nå ud til

borgerne, tilbageholdelse af personer, der er alkoholpåvirkede på et offentligt sted, sikkerhedskontrol i lufthavne, patienters ret til at få adgang til deres lægejournaler og nedrivning af bygninger, der er opført uden byggetilladelse.

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 de tre regionale ombudsmænd i Belgien tilrettelagde i fællesskab det ottende regionale seminar for Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Seminaret fandt sted i Bruxelles fra den 14. til den 16. oktober 2012. Ombudsmænd og personale fra ombudsmandskontorer og tilsvarende organer fra seks EU-lande, hvor sådanne regionale institutioner findes, samt fra Schweiz deltog i seminaret samt endvidere repræsentanter fra Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.

På seminaret diskuteredes en bred vifte af emner, herunder konsekvenserne for ombudsmændene af stigningen i interne konfliktløsningsmekanismer, kommunikation med borgere, kommunikation med forvaltninger, og



Den Europæiske Ombudsmand og de tre regionale ombudsmænd i Belgien tilrettelagde i fællesskab det ottende regionale seminar for Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd i Bruxelles fra den 14. til den 16. oktober.





Det ottende seminar for kontaktpersonerne i Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd fandt sted i Strasbourg fra den 24. til den 26. juni.



hvordan ombudsmandskontorerne kan forbedre den service, de yder til borgerne. Deltagerne på seminaret kunne opleve følgende hovedtalere: Rainer Wieland, næstformand i Europa-Parlamentet, Koen Lenaerts, vicepræsident for EU-Domstolen, og Luc Van den Brande, tidligere formand for EU's Regionsudvalg.

Det ottende seminar for kontaktpersonerne i Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd blev afholdt i Strasbourg fra den 24. til den 26. juni 2012. Ombudsmandskontorer fra i alt 26 lande var repræsenteret af medarbejdere, ligesom Europa-Parlamentet, Europa-Kommissionen og EU's Agentur for Grundlæggende Rettigheder. På seminarets seks møder drøftedes det europæiske borgerinitiativ (ECI) og retten til at indgive andragender, udviklingen af procedurer for behandling af sager, omstruktureringen af ombudsmandskontorer, forøgelse af synligheden af netværket og dets medlemmer, ombudsmændenes rolle med hensyn til at beskytte grundlæggende rettigheder og ombudsmændenes rolle med hensyn til at beskytte frihedsberøvede personer.

## 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.

Dialogen med andre interessenter er således et højt prioriteret område i Ombudsmandens strategi for 2009-2014-mandatet. Den 24. april arrangerede Ombudsmanden i Bruxelles et interaktivt seminar med titlen »*Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust*« (EU i krise: Udfordringen at vinde borgernes tillid). Dette årlige forårsarrangement, der henvender sig til borgere, sammenslutninger, ngo'er, virksomheder, civilsamfundsorganisationer, journalister, regionale og nationale repræsentationer, repræsentanter for andre EU-institutioner

## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter



Højdepunktet på kommunikationsområdet i 2012 for Den Europæiske Ombudsmand var et seminar med titlen »*Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust*« (EU i krise: Udfordringen at vinde borgernes tillid). Martin Schulz, formand for Europa-Parlamentet, og Helle Thorning-Schmidt, Danmarks statsminister og på daværende tidspunkt formand for Rådet for Den Europæiske Union, var to af hovedtalerne på seminaret.

og andre interesserede parter, tiltrak mere end 300 deltagere. Diskussionerne i forbindelse med arrangementet havde fokus på konkrete foranstaltninger, som EU's og nationale institutioner kan træffe for at vinde borgernes tillid. Hovedtalerne var Martin Schulz, formand for Europa-Parlamentet, Helle Thorning-Schmidt, Danmarks statsminister og på daværende tidspunkt formand for Rådet for Den Europæiske Union, og José Manuel Barroso, formand for Europa-Kommissionen. BBC's EU-korrespondent, Shirin Wheeler, ledede arrangementet.

Et andet årligt højdepunkt i Ombudsmandens kalender over tematiske arrangementer er den internationale dag for ret til information, der afholdes den 28. september. I 2012 var Ombudsmanden i samarbejde med Den Europæiske Investeringsbanks klageinstans endnu en gang i Bruxelles vært for et seminar med titlen »*International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks*« (international dag for ret til information – gennemsigtighed og ansvarliggørelse

i internationale udviklingsbanker). Over 100 repræsentanter for sammenslutninger, ngo'er, virksomheder, civilsamfundsorganisationer, journalister, regionale og nationale repræsentationer og andre EU-institutioner deltog i arrangementet.

Ud over at mødes med præsident Demetris Christofias under sit besøg i Cypern fra den 17. til den 19. september mødtes Ombudsmanden også med repræsentanter for civilsamfundsorganisationer. De diskuterede gennemførelsen af EU-lovgivning og EU-finansierede programmer samt de problemer, de står over for i deres kontakt til EU-institutioner. Under en rundbordssamtale med journalister drøftede P. Nikiforos Diamandouros sammen med den cypriotiske ombudsmand, Eliza Savvidou, gode styreformer, retsstatsprincippet, gennemsigtighed og demokrati. P. Nikiforos Diamandouros gjorde nærmere rede for Den Europæiske Ombudsmands forbindelser til de nationale ombudsmænd. Europa-Parlamentets kontor i Cypern var vært for disse møder. Ombudsmanden holdt også et indlæg på Cyperns



Under sit besøg i Cypern i september mødtes Den Europæiske Ombudsmand med republikkens præsident, Demetris Christofias.



Universitet med titlen »*Good administration, accountability and the rule of law: the role of the ombudsman*« (god forvaltning, ansvarliggørelse og retsstatsprincippet: ombudsmandens rolle).

I forbindelse med processen frem mod oprettelsen af en uafhængig parlamentarisk ombudsmandsinstitution i Tyrkiet deltog Den Europæiske Ombudsmand i en workshop tilrettelagt af det tyrkiske justitsministerium i Istanbul den 26.-27. januar. Han mødtes også med Volkan Vural, tidligere tyrkisk ambassadør og på nuværende tidspunkt bestyrelsesmedlem i den tyrkiske erhvervsorganisation, TÜSİAD, med ansvar for udenrigsanliggender og EU-retsoverholdelse, og med professor dr. Hasan Yaşar, viceminister for EU-anliggender. På begge møder, hvor P. Nikiforos Diamandouros redegjorde for Den Europæiske Ombudsmands rolle, drøftedes udkastet til lov om oprettelse af en ombudsmandsinstitution i Tyrkiet. Ombudsmanden var blandt talerne på workshoppen.

Sammen med ReNEUAL's<sup>2</sup> styringskomité arrangerede Ombudsmanden i marts en konference i Bruxelles med titlen »*Towards an EU administrative procedure law?*« (mod en EU-forvaltningsret?) for at diskutere argumenterne for og imod en EU-forvaltningsret. Konferencen havde over 100 deltagere. Talerne var bl.a. Ombudsmanden, flere professorer fra ReNEUAL's styringskomité og repræsentanter for EU-institutioner.

For yderligere at fremme synergier med menneskerettighedsorganer repræsenterede Den Europæiske Ombudsmands generalsekretær, Ian Harden, kontoret på et møde, som FRA arrangerede i oktober i Wien. Deltagerne diskuterede måder til at »virkeliggøre EU's charter om grundlæggende rettigheder«. Udpegelsen af 2013 til Borgernes Europaår og lanceringen af det første europæiske borgerinitiativ i maj tilvejebragte passende rammer for arrangementer, der tog sigte på at styrke arten og indholdet af europæisk medborgerskab. I denne forbindelse arrangerede European Citizen Action Service (ECAS), en ngo, i november

<sup>2</sup>. Research Network on EU Administrative Law (forskningsnetværk om EU-forvaltningsret). Netværket beskæftiger sig med det potentielle og faktiske behov for en forenklet EU-forvaltningsret.



## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter



I samarbejde med Den Europæiske Investeringsbanks klageinstans var Ombudsmanden den 28. september 2012 vært for et seminar i Bruxelles med titlen »International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks« (international dag for ret til information – gennemsigtighed og ansvarliggørelse i internationale udviklingsbanker).

en konference i Bruxelles med titlen »Building the EU citizen pillar« (opbygning af EU's borgersøjle). Direktør, João Sant'Anna, repræsenterede Den Europæiske Ombudsmands kontor. Samme måned repræsenterede Gerhard Grill, direktør, Ombudsmandens kontor på en workshop om adgang til kliniske forsøgsdata og gennemsigtighed, som EMA tilrettelagde i London.

Samlet præsenterede Ombudsmanden og ledende medarbejdere kontorets arbejde i 2012 ved over 50 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, akademikere, højtstående politiske repræsentanter og embedsmænd. Disse konferencer, seminarer og møder fandt sted i Bruxelles og i medlemsstaterne.

I løbet af 2012 gav medarbejdere hos Den Europæiske Ombudsmand 94 præsentationer for 2 408 EU-borgere og andre borgere. Tyskland alene tegnede sig for ca. 55 % af de besøgende, fulgt af

Frankrig, Belgien og Danmark. Næsten 20 % af de besøgende kom fra EU-institutioner, mens andre kom helt fra f.eks. Canada, Kina og Etiopien. Selv om manglende ressourcer begrænser antallet af præsentationer, som Ombudsmandens kontor kan afholde hvert år, forsøger han så vidt muligt at takke ja til invitationer og henvendelser fra interessenter.

Ombudsmandens primære medieaktiviteter i 2012 omfattede pressekonferencen i anledning af hans *Årsberetning for 2011*, der fandt sted i Bruxelles i maj. P. Nikiforos Diamandouros og ledende medarbejdere gav endvidere mere end 30 interviews til journalister fra den trykte presse, radio og tv og de elektroniske medier. Ombudsmandens kontor udstedte 18 pressemeddelelser i årets løb, der bl.a. omfattede vigtige gennemsigtighedssager vedrørende EMA, Kommissionens restriktive sprogpolitik i offentlige høringer, dens system for tidlig varsling og dens foranstaltninger til at bekæmpe øget dødelighed blandt bier. Endvidere blev 1 700 artikler om Den Europæiske Ombudsmands arbejde offentliggjort i trykte medier og internetmedier.



P. Nikiforos Diamandouros og ledende medarbejdere gav over 30 interviews til journalister i 2012.



Ombudsmandens websted blev i årets løb regelmæssigt opdateret med afgørelser, sammendrag af sager, pressemeddelelser, oplysninger om kommende arrangementer, audiovisuelt indhold, publikationer og andre dokumenter. En sektion vedrørende »Strategi« blev tilføjet på webstedets »Ressourcer«. Den omfatter bl.a. Ombudsmandens strategi for mandatet, årlige forvaltningsplaner og årlige aktivitetsrapporter. Der blev også oprettet en sektion (Klagevejledning) til en ny publikation med titlen *The European Ombudsman's guide to complaints – A publication for staff of the EU institutions, bodies, offices, and agencies* (Den Europæiske Ombudsmands klagevejledning – Publikation til medarbejdere i EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer).

I efteråret 2012 lancerede Ombudsmanden en anonym feedbackmekanisme, hvor alle klagere, der indgiver deres klager via webstedet, opfordres til at besvare en række spørgsmål, efter at deres sag er afsluttet. Resultaterne af undersøgelsen vil gøre det muligt for Ombudsmanden løbende at forbedre den service, han yder til klagerne.

Fra den 1. januar til den 31. december 2012 modtog Ombudsmandens websted over 310 000 unikke besøgende, som tilsammen klikkede ind på over 6,2 millioner sider. Det største antal besøgende kom fra Luxembourg, efterfulgt af Spanien, Belgien, Polen, Nederlandene og Frankrig. Den mest populære 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 2012 søgte og modtog mere end 19 000 personer råd og vejledning fra Ombudsmanden gennem den interaktive vejledning.

I 2012 besluttede Ombudsmanden at udvide omfanget og rækkevidden af sine kommunikationsaktiviteter ved at udvikle brugen af sociale medier. På Ombudsmandens forårsarrangement den 24. april var sociale medier for første gang en integreret del af en ombudsmandsaktivitet: Diskussionerne blev webstreamet live på tre sprog, og en Twitterfeed med kommentarer fra publikum blev projekteret live i lokalet. WiFi blev gjort tilgængelig for alle deltagere for at lette samspillet mellem

Fra den 1. januar til den 31. december 2012 modtog Ombudsmandens websted over 310 000 unikke besøgende, som tilsammen klikkede ind på over 6,2 millioner sider.

## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter

deltagere i og uden for lokalet. Spørgsmål og kommentarer fra onlinepublikummet blev aktivt tilført diskussionen i lokalet, idet alle talere besvarede spørgsmål og kommentarer, der var modtaget via Twitter.

Der blev ansat en medarbejder med ansvar for sociale medier i juli, og i løbet af sommeren fik Ombudsmanden sin LinkedIn-virksomhedsside. Den 10. september blev Ombudsmandens YouTube-kanal åbnet, og klippet med titlen »Viklet ind i EU administration?« blev offentliggjort på 23 sprog. Desuden blev der iværksat tiltag til at sikre, at klippet når ud til flest mulige via forskellige kanaler for onlinekommunikation. Ved udgangen af 2012 var klippet blevet set over 19 900 gange via Europa-Kommissionens audiovisuelle portal og på Ombudsmandens YouTube-kanal. Den 11. oktober åbnede ombudsmandsinstitutionen sin officielle Twitter-konto.

## 2.4 Handicappedes rettigheder<sup>3</sup>

De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap (handicapkonventionen) trådte i kraft for EU den 22. januar 2011. På baggrund af handicapkonventionen er der to indsatsområder for Ombudsmanden:

### Gennemføre handicapkonventionen internt

Enhver EU-institution, ethvert EU-organ, -kontor og -agentur, herunder Ombudsmanden, skal gennemføre handicapkonventionen ved udførelsen af sine funktioner. Med henblik herpå arbejder Ombudsmanden på at gøre følgende:

- forbedre tilgængeligheden af sit websted og sine publikationer samt af sine nye kontorlokaler i Bruxelles
- øge bevidstheden blandt sine medarbejdere, f.eks. via artikler i det interne nyhedsbrev, og
- deltage i det relevante interinstitutionelle EU-udvalg (*Comité de préparation pour les affaires sociales*), som skal undersøge muligheden for at harmonisere gennemførelsen af handicapkonventionen inden for EU's administration.

### Deltage i den ramme, der skal opstilles i henhold til handicapkonventionens artikel 33, stk. 2

I henhold til handicapkonventionens artikel 33, stk. 2, skal der opstilles en ramme bestående af en eller flere

3. Ombudsmanden vil fremover anvende denne beretning til årligt at informere borgerne om sine aktiviteter i forbindelse med handicappedes rettigheder.



uafhængige funktioner, som skal fremme, beskytte og overvåge gennemførelsen af handicapkonventionen. Den 29. oktober 2012 godkendte Rådet for Den Europæiske Union Kommissionens forslag til en EU-ramme, som omfatter Ombudsmanden samt Parlamentets Udvalg for Andragender, Agenturet for Grundlæggende Rettigheder, Kommissionen og Det Europæiske Handicapforum. Et konstitueringsmøde som led i rammen fandt sted den 23. januar 2013 i Bruxelles.

Der er tre særskilte dimensioner af de opgaver, der skal udføres via rammen:

### **Beskytte**

Den Europæiske Ombudsmand holder EU-institutionerne ansvarlige ved at undersøge klager og foretage undersøgelser på eget initiativ. Ombudsmandens forpligtelse til at undersøge og rapportere om klager vil være af central betydning for EU's indsats for at beskytte rettigheder i henhold til handicapkonventionen ved at sikre, at institutionerne selv opfylder deres forpligtelse til at respektere sådanne rettigheder. Enkeltpersoner, som er af den opfattelse, at en EU-institution ikke handler i overensstemmelse med handicapkonventionen, har ret til at henvende sig til Ombudsmanden og indgive klage.

F.eks. indledte Ombudsmanden i februar 2012 en undersøgelse (2455/2011/JF) af en klage med påstand om, at (i) EPSO's websted ikke er brugervenligt for svagtseende, og at (ii) EPSO mangler en klar og konsekvent politik i forhold til ansøgere, der er svagtseende. I sit brev til EPSO om

indledning af undersøgelsen fremhævede Ombudsmanden handicapkonventionen og anmodede EPSO om at tage hensyn til den i forbindelse med sit svar. Ombudsmandens undersøgelse pågår fortsat.

Der kan ikke blot indgives klager til Ombudsmanden om gennemførelsen af konventionen i EU-institutionerne, men også vedrørende den måde, hvorpå Kommissionen varetager sin rolle med hensyn til at håndhæve den relevante EU-ret over for medlemsstaterne.

### **Fremme**

For at fremme gennemførelsen af handicapkonventionen vil Ombudsmanden fortsat arbejde proaktivt med henblik på at informere borgerne og EU-tjenestemændene om deres respektive rettigheder og forpligtelser og identificere og fremhæve god forvaltningspraksis. I 2012 deltog Ombudsmanden og hans personale i en række møder, der havde fokus på handicappedes rettigheder. Desuden er dette særlige afsnit om handicappedes rettigheder blevet tilføjet til *Årsberetningen for 2012*.

### **Overvåge**

Ombudsmanden kan gennem undersøgelser på eget initiativ foretage proaktiv overvågning af aktiviteterne i EU's administration. Selv om det ikke er en del af Ombudsmandens funktioner at overvåge lovgivningsaktiviteten systematisk, skrev Ombudsmanden til Parlamentets formand i februar 2012 med hensyn til den igangværende revision af EU-personalevedtægten. Det var Ombudsmandens opfattelse, at lovgivningsproceduren for revision af personalevedtægten giver en

## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter

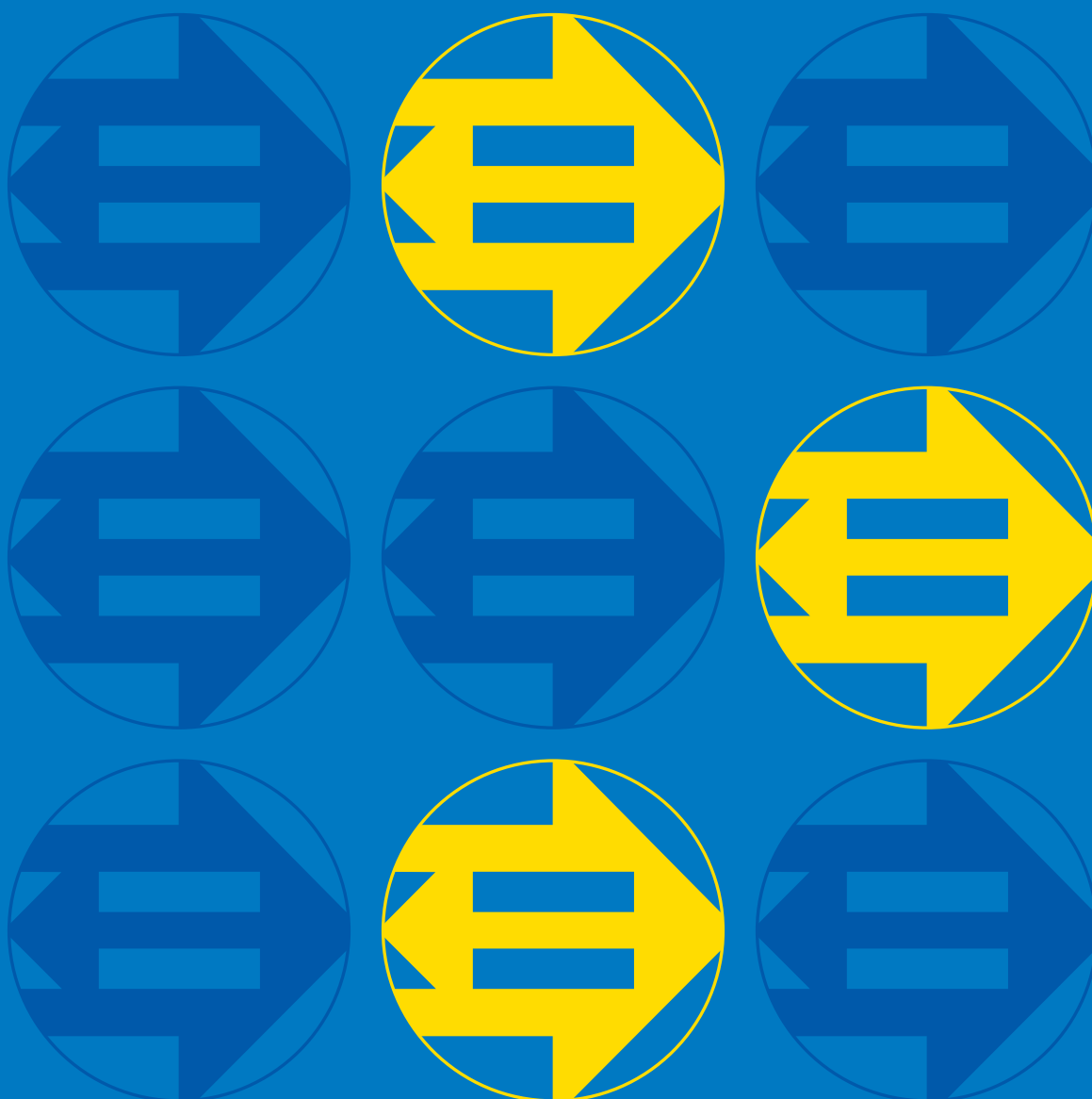
værdifuld mulighed for at sikre, at EU's administration er bevidst om sit ansvar med hensyn til handicappedes rettigheder.

Som beskrevet i afsnit 2.2 i denne beretning bistår Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd Den Europæiske Ombudsmand i at arbejde tæt sammen med nationale og regionale ombudsmænd i medlemsstaterne. Med henblik på at identificere og udveksle bedste praksis på området vedrørende handicappedes rettigheder vil Den Europæiske Ombudsmand gøre brug af netværkets kommunikationsværktøjer til at iværksætte informationsudveksling med de nationale og regionale ombudsmænd om alle ovennævnte aspekter af gennemførelsen af handicapkonventionen.

Den Europæiske Ombudsmand har i 2013 også til hensigt at konsultere de øvrige medlemmer af EU-rammen i henhold til artikel 33, stk. 2, med henblik på at udvikle et flerårigt arbejdsprogram, der er baseret på en analyse af behov og tilgængelige ressourcer, og som fastsætter hans rolle med hensyn til at fremme og overvåge gennemførelsen af handicapkonventionen i EU-institutionerne.

## 3 Ressourcer

Dette kapitel indeholder en oversigt over de ressourcer, som var til rådighed for ombudsmandsinstitutionen i 2012. 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 højt kvalificeret, 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 bedre at forstå og internalisere institutionens værdier og mission og bidrage til en effektiv gennemførelse heraf.

For andet år i træk fandt refleksionsmødet for personalet sted i Bad Herrenalb, Tyskland, fra den 28. til den 30. marts 2012. Til et af møderne inviterede Ombudsmanden undervisere fra European School of Administration, som tilrettelagde teambuildingaktiviteter for personalet med henblik på at undersøge potentielle synergier til et effektivt teamwork.

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. Med hensyn til intern uddannelse deltog personalet bl.a. i et møde om etik og god adfærd og et andet om almindelig sprogbrug.

#### Ombudsmanden og hans personale

Antallet af stillinger i Den Europæiske Ombudsmands stillingsfortegnelse udgjorde 66 stillinger i 2012. Ombudsmandens kontor havde følgende opbygning ved udgangen af året:

#### Europæisk Ombudsmand: P. Nikiforos Diamandouros

##### Ombudsmandens Kabinet

Kabinetschef:  
Zina Assimakopoulou

##### Generalsekretariat

Generalsekretær:  
Ian Harden

##### Kommunikationsafdeling

Kommunikationschef:  
Ben Hagard

##### Direktorat A

Direktør:  
João Sant'Anna

##### Klager og undersøgelser, enhed 1

Leder af enheden:  
Marta Hirsch-Ziembińska

##### Klager og undersøgelser, enhed 2

Leder af enheden:  
Fergal Ó Regan

##### Registersektionen

Leder af sektionen:  
Peter Bonnor

Til et af møderne inviterede Ombudsmanden undervisere fra European School of Administration, som tilrettelagde teambuildingaktiviteter for personalet med henblik på at undersøge potentielle synergier til et effektivt teamwork.



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.

### **Direktorat B**

Direktør:

Gerhard Grill

### **Klager og undersøgelser, enhed 3**

Leder af enheden:

Lambros Papadias

### **Klager og undersøgelser, enhed 4**

Fungerende leder af enheden:

Bernhard Hofstötter

### **Enhed for personale, administration og budget**

Leder af enheden:

Loïc Julien

### **Databeskyttelsesansvarlig**

Rosita Agnew

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

## Ressourcer

### 3.2 Budget

#### Budgettet i 2012

Siden den 1. januar 2000 har Ombudsmandens budget været en uafhængig sektion (i øjeblikket sektion VIII) 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 2012 til 9 516 500 EUR.

#### Budgetkontrol

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

Som det er tilfældet med andre EU-institutioner, reviderer Den Europæiske Revisionsret også ombudsmandsinstitutionen.

#### 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 af Den Europæiske Ombudsmand. Dette samarbejde 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;
- 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; og
- Oversættelsescentret for Den Europæiske Unions Organer, som leverer mange af de oversættelser, som Ombudsmanden bruger i sit arbejde for borgerne.

<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.



### 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.

Ombudsmanden offentliggjorde i begyndelsen af 2012 på sit websted 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>

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



© Den Europæiske Union, 2013

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 978-92-9212-476-2 . ISSN 1680-3787 . doi:10.2869/14380 . QK-AA-13-001-DA-C



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.

