



Den Europæiske  
Ombudsmand

# Problemer med EU? Hvem kan hjælpe **dig**?

DA

Vores opgave er at tjene demokratiet i samarbejde med EU-institutionerne og at skabe en mere effektiv, ansvarlig, gennemsigtig og etisk forvaltning.

© Den Europæiske Union, 2015

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

Dette hæfte er offentliggjort på internettet på:

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

Alle fotografier © Den Europæiske Union, medmindre andet er angivet.

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

Sat med FrutigerNext og Palatino.

*Printed in Luxembourg*

Print ISBN 978-92-9212-645-2 . doi:10.2869/52722 . QK-04-14-978-DA-C

PDF ISBN 978-92-9212-621-6 . doi:10.2869/46937 . QK-04-14-978-DA-N



# Indledning



Den Europæiske Union bringer en lang række fordele for EU-borgere, personer bosat i EU samt EU-virksomheder og -organisationer. Statsborgere i EU-medlemsstater er samtidig EU-borgere og nyder godt af en række rettigheder som følge af et europæisk statsborgerskab. Du kan imidlertid støde på problemer, når du ønsker at udøve dine rettigheder.

Har du nogensinde tænkt over, hvem der kunne hjælpe dig? Det er måske ikke altid klart, om problemet skyldes EU-administrationen, myndighederne i en medlemsstat eller en privat enhed. Selv om du også rent faktisk ved, hvem der har skylden, er det ikke altid indlysende, hvem du kan henvende dig til for at få hjælp. I et EU, der er baseret på det grundlæggende retsstatsprincip, er det helt afgørende, at der skal være en hurtig og effektiv klagemulighed for ethvert problem, du kan komme ud for, når du ønsker at udøve dine rettigheder.

Den Europæiske Ombudsmand har udarbejdet denne brochure for at give dig et overblik over de forskellige organer, du kan henvende dig til for at få information, råd eller din klage behandlet. For at give dig en bedre forståelse af, hvordan de anførte organer hver især kan hjælpe dig, har vi i de enkelte afsnit medtaget eksempler på den type hjælp, som det pågældende organ kan yde.

Der findes ligeledes en omfattende interaktiv vejledning på Den Europæiske Ombudsmands websted, som kan hjælpe dig med at finde det mest hensigtsmæssige organ at henvende sig til med en klage eller en anmodning om oplysninger.

# Indholdsfortegnelse



Den Europæiske Ombudsmand	5
Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd	8
Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender	10
Europa-Kommissionen	11
Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse	12
SOLVIT	13
Europæiske Forbrugercentre	14
Information og vejledning	15

# Den Europæiske Ombudsmand

## Hvad laver Den Europæiske Ombudsmand?

Den Europæiske Ombudsmand er et uafhængigt og upartisk organ, der stiller EU-administrationen til ansvar. Ombudsmanden undersøger klager over fejl eller forsømmelser i EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer. Det er kun Den Europæiske Unions Domstol, der under udøvelsen af sine domstolsfunktioner falder uden for ombudsmandens mandat. Ombudsmanden kan finde, at der foreligger tilfælde af fejl eller forsømmelser, såfremt en institution ikke overholder grundlæggende rettigheder, retsregler eller principper eller principperne for god forvaltningsskik.

Dette omfatter bl.a. administrative uregelmæssigheder, urimelig behandling, forskelsbehandling, magtmisbrug, manglende besvarelse, afslag på oplysninger og unødigt forsinkelse. Enhver borger eller person bosat i EU samt virksomhed, forening eller andet organ med hjemsted i EU kan indgive en klage. Du behøver ikke selv at være personligt berørt af fejlene eller forsømmelserne for at klage. Bemærk, at Den Europæiske Ombudsmand kun kan tage sig af klager over EU-administrationen og ikke over nationale, regionale eller lokale administrationer, også selv om klagerne vedrører EU-anliggender.

## Hvad laver Den Europæiske Ombudsmand ikke?

Ombudsmanden kan ikke undersøge:

- klager, der rettes mod nationale, regionale eller lokale myndigheder i EU-medlemsstaterne, selv ikke når klagerne omhandler EU-anliggender
- aktiviteter, der vedrører nationale domstole eller ombudsmænd
- klager, der er rettet mod virksomheder eller privatpersoner.

## Hvornår og hvordan kan du klage?

Du skal indgive din klage:

- inden for en frist på to år regnet fra den dato, hvor du blev gjort bekendt med de omstændigheder, der berettiger klagen
- efter først at have kontaktet den pågældende EU-institution for at forsøge at løse problemet
- skriftligt, herunder via onlineklageformularen, som du finder på Den Europæiske Ombudsmands websted.

Formularen kan indgives elektronisk eller udskrives og sendes med posten. Den findes også i papirformat og kan rekvireres fra Den Europæiske Ombudsmands kontor. Du kan indgive din klage på ethvert af de 24 officielle EU-sprog.



## Konkrete eksempler

En irsk statsborger bad Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA) om aktindsigt i dokumenter, der indeholdt oplysninger om alle formodede alvorlige bivirkninger ved brug af et middel mod akne. Hans søn havde begået selvmord efter at have indtaget midlet. EMA afviste hans anmodning med det argument, at EU's regler om aktindsigt i dokumenter ikke fandt anvendelse på rapporter om formodede bivirkninger ved brug af lægemidler. Efter at have undersøgt klagen, konkluderede ombudsmanden, at EU's regler om aktindsigt i dokumenter finder anvendelse på alle dokumenter i EMA's besiddelse. Ombudsmanden anbefalede ligeledes, at EMA revurderede sit afslag på at give aktindsigt i bivirkningsrapporterne. Ombudsmanden foreslog endvidere, at EMA som led i dets informationspolitik kunne komme med yderligere præciseringer for at gøre det nemmere for offentligheden at forstå sådanne data og deres betydning. EMA accepterede ombudsmandens henstilling og meddelte, at det ville frigive rapporterne. Det vedtog også en ny proaktiv politik med det formål at fremme gennemsigtighed i forhold vedrørende aktindsigt i dokumenter i dets besiddelse.

En ikke-statslig organisation med hjemsted i Bruxelles klagede til ombudsmanden over, at Europa-Kommissionen havde undladt at forholde sig til dens sag, og at Kommissionen

ikke havde udbetalt udeståendet for en undersøgelse, organisationen havde gennemført, inden for den i tilskudsaftalen fastsatte frist på 45 dage. Klageren havde fremsendt den endelige rapport, årsregnskab og andre påkrævede dokumenter inden for den krævede frist. Selv om Kommissionen havde bekræftet modtagelsen af rapporten, betalte den ikke udeståendet. I sit svar på den første af flere påmindelser fra klageren angav Kommissionen ferie og personalemangel som årsagerne til forsinkelsen. Ombudsmanden kontaktede Kommissionen, som straks reagerede ved at kontakte klageren og genoptage drøftelserne. Den undskyldte ligeledes til klageren for forsinkelsen og lovede at beregne saldoen og betale, så snart klageren var kommet med sine bemærkninger.

En bulgarsk statsborger kritiserede det forhold, at onlineregistreringsformularen på webstedet EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>) kun kunne udfyldes med latinske bogstaver. Han argumenterede for, at det også burde være muligt at bruge kyrilliske og græske bogstaver. Ombudsmanden indledte en undersøgelse af sagen. Publikationskontoret, der har ansvaret for webstedet, svarede ombudsmanden og lovede at sikre, at der kan bruges både kyrilliske og græske bogstaver ved onlineregistrering på EU Bookshop.



## Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd

Nationale og regionale ombudsmænd i hele EU yder et afgørende bidrag til at sikre, at EU-borgere og personer bosat i EU nyder godt af deres rettigheder i henhold til EU's lovgivning. Ombudsmændene behandler klager over nationale, regionale og lokale offentlige myndigheder i medlemsstaterne. Sammen med Den Europæiske Ombudsmand og Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender udgør de Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Netværket omfatter de nationale og regionale ombudsmænd og tilsvarende organer i EU-medlemsstaterne, i de kandidatlande, der ansøger om EU-medlemskab, og visse andre europæiske lande.

De præcise grundlag, hvorpå en ombudsmand kan handle, varierer inden for netværket, men de omfatter normalt: overtrædelse af rettigheder, herunder menneskerettigheder og grundlæggende rettigheder; anden ulovlig adfærd, herunder manglende overholdelse af generelle retsprincipper; samt undladelse af at handle i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik. En erklæring fra Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd, der præciserer de tjenester, som medlemmerne af netværket stiller til rådighed for mennesker, der klager over forhold, som ligger inden for EU-lovgivningens anvendelsesområde, findes på Den Europæiske Ombudsmands websted, hvor man også kan finde oplysninger om, hvordan man indgiver en klage til en ombudsmand i netværket.





## Konkrete eksempler

En tjekkisk mand bosat i Irland, som modtager arbejdsløshedsunderstøttelse, fik tilladelse til at rejse til Tjekkiet for at deltage i et kursus. Mens han var der, gik han til eksamen på den dag, hvor han efter planen skulle vende tilbage til Irland. Som følge af hans forsinkede hjemkomst besluttede de irske sociale myndigheder, Irish Department of Social Protection, at han hverken var berettiget til tilskud i kraft af sin status som jobsøgende (*jobseeker benefits*) eller sågar til arbejdsløshedsunderstøttelse (*jobseeker allowance*). Efter at den irske ombudsmand havde grebet ind i sagen under henvisning til de relevante EU-regler, reviderede myndighederne deres afgørelse og betalte manden jobsøgningstilskud med tilbagevirkende kraft for den pågældende periode og frem til det tidspunkt, hans ret til ydelse udløb. Myndighederne lovede ligeledes at undersøge hans ret til arbejdsløshedsunderstøttelse endnu en gang.

Den græske ombudsmand modtog klager over forskelsbehandling af kvinder i forbindelse med optagelsesprøverne til militærakademier. Nogle af klagepunkterne gik på fastlæggelsen af et fælles præstationsniveau for både mænd og kvinder i de fysiske test. Nogle klager vedrørte også den uforholdsmæssige forhøjelse af minimumshøjden på 5 cm for mænd og 10 cm for kvinder. Ombudsmanden fandt, at begge betingelser udgjorde indirekte forskelsbehandling af kvinder og var en overtrædelse af EU- og national lovgivning. Han anmodede de græske myndigheder om at afskaffe forskelsbehandlingen. Myndighederne accepterede at genoverveje spørgsmålet i lyset af ombudsmandens konklusioner, efter at de foreløbige undersøgelser var afsluttet.



Læs mere på

<http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/en/introduction.faces>

## Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender

Gennem sit Udvalg for Andragender behandler Europa-Parlamentet andragender vedrørende forhold, som falder ind under EU's aktivitetsområde. Andragender omfatter en bred vifte af forhold, fra miljømæssige anliggender til forskelsbehandling og forsinkelse. Parlamentet kan gennem andragender gøre opmærksom på, at en medlemsstat, lokal myndighed eller anden offentlig institution har krænket europæiske borgeres rettigheder.

### Konkrete eksempler

Klagerne til Parlamentets Udvalg for Andragender drejede sig om, at myndighederne i Det Forenede Kongerige var for lang tid om at udlevere opholdskort, og at de tilbageholdt rejsedokumenter under proceduren. Udvalget bad Europa-Kommissionen undersøge disse forhold. Kommissionen konkluderede, at myndighederne i Det Forenede Kongerige rent faktisk ikke overholdt EU-reglen om at udstede opholdskort inden for seks måneder fra ansøgningen. Det Forenede Kongerige erkendte situationens alvor og rettede op på situationen ved at forøge antallet af medarbejdere, der behandler ansøgninger, væsentligt, ligesom der blev strammet op på uddannelse og procedurer. Derudover oprettede myndighederne en e-postadresse for ansøgere, der ansøger om at få returneret deres pas inden for ti arbejdsdage.

Parlamentets Udvalg for Andragender modtog adskillige andragender om, at en vej, som de polske myndigheder havde planer om at opføre tværs over Rospudadalen, ville krydse økologisk følsomme områder og trænge stærkt ind på andre områder, der er beskyttet i henhold til EU-lovgivningen. En undersøgelse bekræftede denne påstand og konkluderede ligeledes, at de polske myndigheder havde undladt at påvise, at de i tilstrækkelig grad havde undersøgt alternativer til den planlagte rute. Udvalget udarbejdede på dette grundlag en rapport, der opfordrede til, at planerne blev ændret. Med denne rapport og dens egne konklusioner i hånden anmodede Europa-Kommissionen om, at EU-Domstolen stoppede projektet, mens den undersøgte dets lovlighed. Både Udvalgets og Kommissionens indgreb, kombineret med presset fra det hjemlige retsvæsen, medførte, at de polske myndigheder besluttede ikke at opføre vejen gennem Rospudadalen.



Læs mere på

<http://www.europarl.europa.eu/committees/da/peti/home.html>

# Europa-Kommissionen

Europa-Kommissionen har pligt til at sikre, at medlemsstaterne respekterer EU-retten. Under udøvelsen af denne funktion kaldes Kommissionen uformelt for »traktaternes vogter«. Du kan klage til Kommissionen, hvis du mener, at medlemsstaterne overtræder EU-lovgivningen.

## Konkrete eksempler

En tysk rejsende måtte arrangere sin egen rejse tilbage til Tyskland fra Madagaskar, via Paris, fordi hans forbindelsesfly var blevet aflyst på grund af en strejke. Han klagede til Kommissionen over ikke at have modtaget nogen assistance eller kompensation fra luftfartsselskabet eller den ansvarlige franske inspektionsmyndighed, som han ikke var i stand til at kommunikere med på grund af sprogproblemer. Kommissionen fulgte sagen op ved at sikre, at den franske inspektionsmyndighed traf de nødvendige foranstaltninger. Luftfartsselskabet gav i sidste ende klageren erstatning. Kommissionen meddelte, at den ville hjælpe nationale tilsynsorganer med at nedbringe sprogbarrierer for europæiske rejsende.

En italiensk borger, der var aktiv inden for miljøbeskyttelse, påstod, at Kommissionens beslutning om at afslutte overtrædelsesprocedurer mod Italien i forbindelse med et deponeringsanlæg ved Malagrotta i nærheden af Rom var urimelig. Han gjorde gældende, at der var visse uregelmæssigheder i forbindelse med overgangsplanen for deponeringsanlægget. I lyset af væsentlige oplysninger, som klageren gjorde Kommissionen opmærksom på, afgjorde Kommissionen, at affaldsdepotet rent faktisk ikke var blevet bragt i overensstemmelse med EU's regler. Kommissionen indledte overtrædelsesproceduren igen for at sikre fuld og korrekt anvendelse af EU-retten.



Læs mere på

[http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index\\_da.htm](http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index_da.htm)

# Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse

Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (EDPS) er en uafhængig tilsynsmyndighed, som skal beskytte personoplysninger og fortrolighed samt fremme god praksis i EU's institutioner og organer. Det gør institutionen ved at overvåge EU-forvaltningens behandling af personoplysninger, rådgive om politikker og lovgivning, der berører fortrolighed, og ved at samarbejde med tilsvarende myndigheder i og uden for medlemsstaterne. EDPS modtager klager fra medarbejdere ved EU samt fra andre personer, der føler, at deres personoplysninger er blevet misbrugt af en europæisk institution eller organ. Hvis en klage kan antages til behandling, gennemfører EDPS sædvanligvis en undersøgelse. Konklusionerne kommunikeres til klageren, og de nødvendige foranstaltninger vedtages.

## Konkret eksempel

EDPS blev underrettet anonymt om, at personoplysninger på kandidater, der består stopprøverne i udvælgelsesprøver til tjenestemænd ved EU, behandles af en ekstern leverandør med hjemsted i et ikke-EU-land. EDPS indledte på eget initiativ en undersøgelse i denne sag, der førte til den konklusion, at selv om De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (EPSO) havde indgået en kontrakt med en ekstern virksomhed, der var indregistreret i Det Forenede Kongerige, blev selve databehandlingsaktiviteterne rent faktisk udført i De Forenede Stater. EDPS bad EPSO om at kontrollere, om de relevante betingelser, der er fastlagt i EU's databeskyttelsesregler, overholdes, og om at ændre kontrakten for at sikre yderligere garantier for de berørte registrerede.



Læs mere på

<http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/edps/Supervision/Complaints>

## SOLVIT

SOLVIT tager sig af grænseoverskridende problemer mellem borgere og virksomheder på den ene side og nationale offentlige myndigheder på den anden. Det er et internetbaseret netværk, som Europa-Kommissionen koordinerer. Gennem SOLVIT's nationale centre arbejder EU's medlemsstater, plus Island, Liechtenstein og Norge, sammen om, inden for en tidsramme på 10 uger, at løse problemer, der opstår, når nationale offentlige myndigheder ikke anvender lovgivningen om det indre marked korrekt.

### Konkrete eksempler

En fransk borger, der læste til pilot på en belgisk flyveskole, kunne ikke indregistreres som studerende hos de lokale belgiske myndigheder. Problemet opstod, fordi den belgiske flyveskole var et privat foretagende, som den fransktalende del af Belgien ikke accepterede. Imidlertid accepterede det belgiske transportministerium de eksamensbeviser, som skolen udstedte. Ifølge EU-lovgivningen skulle enhver, der indskrives sig på en flyveskole, derfor have status som studerende. Takket være SOLVIT's indgriben accepterede de lokale myndigheder at genoverveje den franske borgers sag og indregistrerede ham som studerende.

En svensk virksomhed installerer varmepumper i husstande i Danmark. I Danmark kan der opnås et statstilskud på 20 000 DKK, hvis man udskifter sit gamle oliefyrsanlæg med et varmepumpeanlæg. Imidlertid kunne den svenske virksomheds danske kunder ikke modtage statsstøtten, da de danske myndigheder krævede et dansk CVR-nummer for at udbetale tilskuddet. Kun virksomheder, der er indregistreret i Danmark, kan få et sådant CVR-nummer. Efter at SOLVIT greb ind, meddelte de danske myndigheder, at dette nummer ikke længere var påkrævet for at kunne modtage tilskuddet.

## Europæiske Forbrugercentre

De Europæiske Forbrugercentre (ECC), der er oprettet i hver af de 28 EU-medlemsstater samt i Island og Norge, yder juridisk og praktisk vejledning og støtte til forbrugerne med hensyn til grænseoverskridende handel og tjenesteydelser i det indre marked. Et ECC kan på dine vegne kontakte en virksomhed i ethvert andet af de 30 lande end dit eget, lede dig videre til en ordning for tvistbilæggelse eller foreslå andre løsninger.

### Konkrete eksempler

En tjekkisk forbruger købte en ny motorcykel i Tyskland. Selv om han gjorde det klart, at han ønskede at eksportere motorcyklen til Den Tjekkiske Republik, indeholdt prisen fejlagtigt moms, der skulle betales i det land, hvor køretøjet er indregistreret. Forbrugeren betalte moms to gange — både i Den Tjekkiske Republik og i Tyskland. Forbrugeren havde ikke held til at løse problemet med sælgeren og med skattekantoret i Tyskland, der er ansvarligt for at behandle sager, hvor en skatteyder er valutaudlænding. På initiativ af det tjekkiske ECC greb det tyske ECC ind, og forhandleren betalte den uretmæssigt opkrævede moms tilbage til forbrugeren.

En forbruger fra Litauen reserverede værelse på et hotel i Belgien. Ved ankomsten krævede hotellet et depositum på 150 EUR som garanti for eventuelle yderligere omkostninger, f.eks. brug af internettet. Forbrugeren udleverede sit kreditkort som garanti. Hotellet trak depositummet på kundens kreditkort, selv om hun ikke havde benyttet sig af nogen ekstra tjenester. Hun sendte et brev til hotellet og bad om en forklaring, og da hun ikke fik noget svar, ringede hun til hotellet, som lovede at løse problemet. Da hotellet ikke ringede tilbage til hende, kontaktede hun ECC i Litauen for at få hjælp. Efter at ECC i Litauen og ECC i Belgien havde intervenseret, fik forbrugeren sit depositum tilbage.



Læs mere på  
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc>

## Information og vejledning

Hvis du blot ønsker at indhente oplysninger eller få råd om dine rettigheder som EU-borger, person bosat i EU, EU-virksomhed eller -organisation, er følgende tjenester et meget godt sted at starte.

### Dit Europa

**Dit Europa** giver dig klare oplysninger og praktiske tips om dine rettigheder, når du bor, arbejder, rejser eller gør forretninger i et andet EU-land end dit eget.

**Dit Europa** giver ligeledes let adgang til personlige hjælpetjenester, hvis du har behov for yderligere hjælp til at forstå eller forsvare dine EU-rettigheder.

### Europe Direct

Hvis du har et spørgsmål om EU, kan du kontakte **Europe Direct** via frikaldsnummer 00 800 6 7 8 9 10 11 fra alle steder i EU.

Du kan også besøge et **Europe Direct**-informationscenter eller sende en e-post.



Læs mere på  
<http://europa.eu/youreurope>



Læs mere på  
<http://europa.eu/europedirect>







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.

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

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

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

