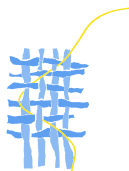
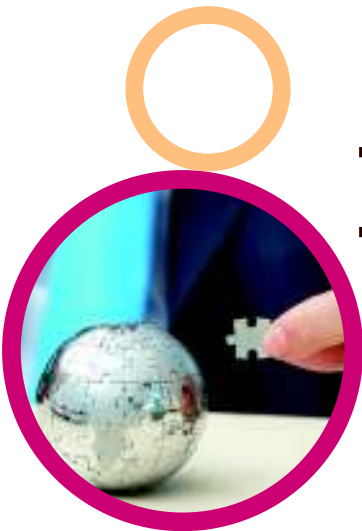
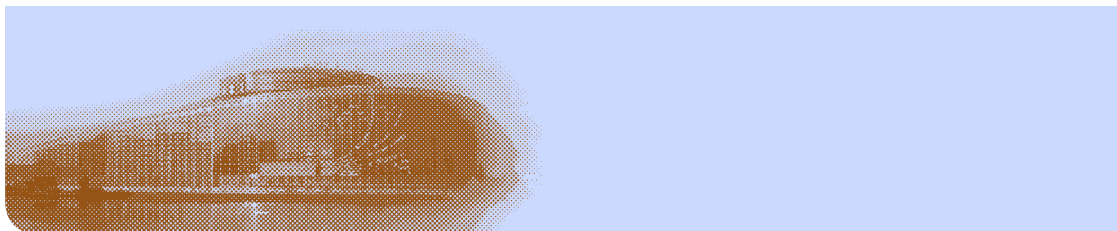


# Was kann der Europäische Bürgerbeauftragte für Sie tun?

Ein Überblick über die Tätigkeit  
des Bürgerbeauftragten  
und darüber, wie er Ihnen helfen kann



[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)



© Europäische Gemeinschaften, 2008

Alle Rechte vorbehalten.

Wiedergabe zu Bildungszwecken und nichtkommerziellen Zwecken mit Quellenangabe gestattet.

Veröffentlicht in allen Amtssprachen der Europäischen Union: Bulgarisch, Dänisch, Deutsch, Englisch, Estnisch, Finnisch, Französisch, Griechisch, Irisch, Italienisch, Lettisch, Litauisch, Maltesisch, Niederländisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Schwedisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch und Ungarisch.

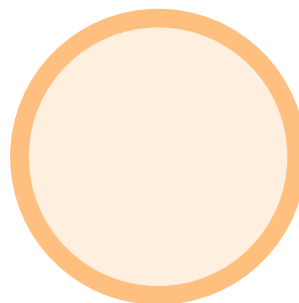
Diese Veröffentlichung ist kostenlos beim EU Bookshop unter folgender Adresse erhältlich:  
<http://bookshop.europa.eu>

ISBN 92-9212-032-8

DOI 10.2869/39830

*Printed in Belgium*

GEDRUCKT AUF CHLORFREI GEBLEICHTEM PAPIER



Fotografien:

© Europäische Gemeinschaften, 2008

Gebäude des Europäischen Parlaments, Seiten 2, 4, 6, 8, 9, 10: Architekt: ARCHITECTURE-STUDIO

Skulptur von Salvatore Fiume, Vorderseite und Seiten 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 22, 24

Europäische Flaggen, Seiten 26, 28, 30, 32

Herr Diamandouros, Seite 4

Alle anderen Fotografien: © www.iStockphoto.com

# Inhalt

Vorwort **4**

Was kann der Europäische Bürgerbeauftragte für Sie tun? **6**

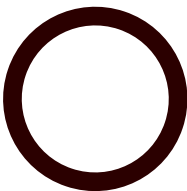
Welchen Fragen geht der Bürgerbeauftragte hauptsächlich nach? **11**

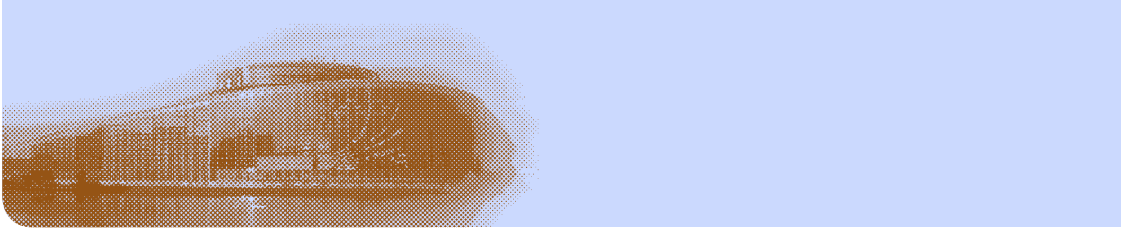
- \* Verweigerung des Zugangs zu Dokumenten und Informationen
- \* Vertragsstreitigkeiten, Probleme bei Ausschreibungen, verspätete Zahlungen
  - \* Missachtung der Grundrechte
- \* Beschwerden über die Behandlung von Vertragsverletzungsverfahren
  - \* Beschwerden bezüglich Einstellungsverfahren
  - \* Beschwerden von EU-Bediensteten

Was ist gute Verwaltung? **25**

Was hat der Bürgerbeauftragte bisher erreicht? **27**

Wer kann Ihnen noch helfen? **31**

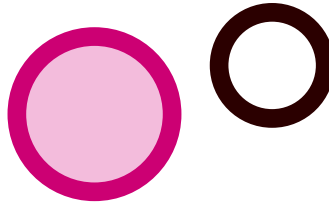




Als Europäischer Bürgerbeauftragter ist mir sehr daran gelegen, den Bürgern, Unternehmen, Organisationen und Behörden ins Bewusstsein zu bringen, dass sie ein Recht darauf haben, sich über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der Organe und Einrichtungen der Europäischen Union zu beschweren. Diese Broschüre vermittelt einen Überblick über die Rolle des Europäischen Bürgerbeauftragten im Hinblick auf die Bekämpfung von Missständen und informiert darüber, welche Dienste wir für Sie erbringen können. Es ist wichtig, dass wir auf Probleme aufmerksam gemacht werden, damit wir gemeinsam mit den verschiedenen Einrichtungen die Verwaltungstätigkeit der EU zum Nutzen aller verbessern können.

Seit Aufnahme unserer Tätigkeiten im September 1995 hat das Büro des Bürgerbeauftragten mehr als 25000 Beschwerden bearbeitet und über 3000 Untersuchungen im Hinblick auf Missstände in der Verwaltungstätigkeit der Organe und Einrichtungen der EU durchgeführt. Unsere Untersuchungen haben zur Aufdeckung ineffizi-

# Vorwort



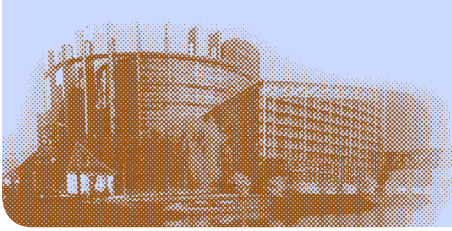
enter Verfahren, überholter Methoden und diskriminierender Praktiken in der Verwaltungstätigkeit der EU beigetragen. Dies hat die Organe und Einrichtungen dazu veranlasst, Maßnahmen zu ergreifen, um diesen Mängeln abzuhelpfen. So war eine der wichtigsten Errungenschaften meines Vorgängers, die dieser bei seinem Ausscheiden aus dem Amt im Jahre 2003 lobend anführte, die hohe Bereitschaft der Organe und Einrichtungen, mit dem Bürgerbeauftragten bei der Lösung von Problemen zusammenzuarbeiten. Der erste Europäische Bürgerbeauftragte, Jacob Söderman, erkämpfte für den Bürger wichtige Siege in Bereichen wie dem Zugang zu Informationen, der Gleichbehandlung und der Förderung des Grundrechts auf gute Verwaltung. Diese Broschüre richtet das Augenmerk darauf, wie wir auf diesen Errungenschaften aufgebaut haben.

Viele der in dieser Broschüre dargestellten Fälle betreffen Probleme mit der Europäischen Kommission. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Kommission das Organ ist, zu dem die All-

gemeinheit die meisten direkten Kontakte unterhält. Deshalb ist es besonders wichtig, dass gerade die Kommission bei der Entwicklung einer Dienstleistungskultur gegenüber den Bürgern und der Achtung ihrer Rechte eine führende Rolle übernimmt. Wie meine Erfahrung zeigt, ist die Kommission gewillt, dies zu tun.

Ich freue mich, weiterhin eng mit allen Organen und Einrichtungen der EU zusammenarbeiten zu können, um eine erstklassige Verwaltungstätigkeit der EU zu gewährleisten. Zwar bleibt noch viel zu tun, doch bin ich davon überzeugt, dass die Organe und Einrichtungen der EU ihre Tätigkeit weiter verbessern werden, um das Grundrecht auf gute Verwaltung – das in Artikel 41 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union verbrieft ist – Wirklichkeit werden zu lassen.

P. Nikiforos Diamandouros



### Womit befasst sich der Europäische Bürgerbeauftragte?

Der Europäische Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden über **Misstände in der Verwaltungstätigkeit** der Organe und Einrichtungen der Europäischen Union (EU). Er kann auch Untersuchungen aus eigener Initiative einleiten. Der Bürgerbeauftragte ist vollkommen unabhängig und unparteiisch.

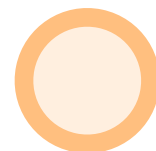
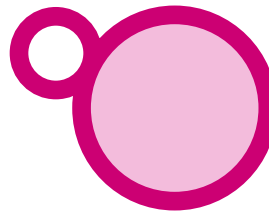
### Wer ist der Europäische Bürgerbeauftragte?

Der Europäische Bürgerbeauftragte ist P. Niki-foros Diamandouros, der frühere Bürgerbeauftragte Griechenlands. Er wurde vom Europäischen Parlament gewählt und ist seit dem 1. April 2003 im Amt. Der erste Europäische Bürgerbeauftragte wurde vom Parlament im Jahre 1995 gewählt.

### Womit befasst sich der Europäische Bürgerbeauftragte nicht?

**Nicht** untersuchen kann der Bürgerbeauftragte:

- \* Beschwerden über nationale, regionale oder kommunale Behörden in den Mitgliedstaaten, selbst wenn die Beschwerden EU-Angelegenheiten betreffen. Beispiele für solche Behörden sind Regierun-gsdienststellen, staatliche Ämter und Stadt- oder Gemeinderäte;
- \* die Tätigkeit nationaler Gerichte oder Bürgerbeauftragter. Der Bürgerbeauf-tragte ist keine Berufungsinstanz gegen Entscheidungen dieser Einrichtungen;
- \* Beschwerden über Unternehmen oder Privatpersonen.



# Was kann der Europäische Bürgerbeauftragte für Sie tun?

## Worüber können Sie sich beschweren?

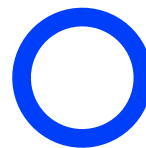
Sie können sich beim Bürgerbeauftragten über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der Organe und Einrichtungen der EU beschweren.

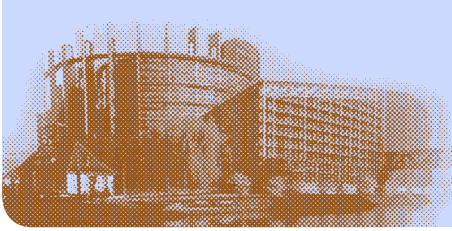
**Misstände in der Verwaltungstätigkeit** sind Unzulänglichkeiten oder Mängel auf Verwaltungsebene. Von Missständen ist dann die Rede, wenn eine Einrichtung nicht gesetzmäßig handelt, Grundsätze der guten Verwaltungspraxis missachtet oder gegen Menschenrechte verstößt. Einige Beispiele dafür sind:

- \* Unregelmäßigkeiten in der Verwaltung
- \* Unfairness
- \* Diskriminierung
- \* Machtmissbrauch
- \* Nichtbeantwortung von Schreiben
- \* Verweigerung von Informationen
- \* unnötige Verzögerung

## Wer kann sich beschweren?

Wenn Sie Staatsbürger eines Mitgliedstaats der Union sind oder in einem Mitgliedstaat wohnen, können Sie sich beim Europäischen Bürgerbeauftragten beschweren. Unternehmen, Verbände oder andere juristische Personen mit satzungsmäßigem Sitz in der Union können den Bürgerbeauftragten ebenfalls mit Beschwerden befassen.





## Über wen können Sie sich beschweren?

Der Europäische Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden über die Organe und Einrichtungen der Europäischen Union (EU).

Zu den Organen und Einrichtungen der EU gehören:

- \* das Europäische Parlament
- \* der Rat der Europäischen Union
- \* die Europäische Kommission
- \* der Gerichtshof der Europäischen Gemeinschaften (mit Ausnahme seiner Rechtsprechungstätigkeit)
- \* der Europäische Rechnungshof
- \* der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss
- \* der Ausschuss der Regionen der Europäischen Union
- \* die Europäische Investitionsbank

- \* die Europäische Zentralbank
- \* das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO)
- \* das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF)
- \* das Europäische Polizeiamt (Europol)
- \* dezentrale Einrichtungen (wie das Europäische Zentrum für die Förderung der Berufsbildung, die Europäische Umweltagentur, das Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt usw.)

Bitte beachten Sie, dass diese Liste nicht vollständig ist.

Eine Übersicht über die Organe und Einrichtungen der EU finden Sie auf der Europa-Website: <http://europa.eu>

# Was kann der Europäische Bürgerbeauftragte für Sie tun?

## Was ist, wenn der Bürgerbeauftragte meine Beschwerden nicht behandeln kann?

Wenn der Europäische Bürgerbeauftragte Ihre Beschwerde nicht untersuchen kann – etwa weil sie eine nationale, regionale oder kommunale Verwaltung in einem Mitgliedstaat betrifft –, wird er dennoch sein Möglichstes tun, um Sie an eine andere Einrichtung zu verweisen, die Ihnen helfen könnte. Der Abschnitt „Wer kann Ihnen noch helfen?“ in dieser Broschüre gibt einen Überblick über andere Einrichtungen, die Ihnen möglicherweise behilflich sein können.

## Welches Ergebnis können Sie erwarten?

Unter Umständen braucht der Bürgerbeauftragte die von der Beschwerde betroffene Einrichtung nur zu benachrichtigen, um das Problem zu lösen. Kann der Fall im Laufe der Untersuchung nicht zufrieden stellend gelöst werden, wird der Bürgerbeauftragte nach Möglichkeit versuchen, eine einvernehmliche Lösung zu finden, die den Missstand behebt und den Beschwerdeführer zufrieden stellt. Sollte der Schlichtungsversuch scheitern,

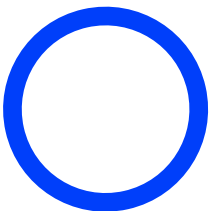
kann der Bürgerbeauftragte Empfehlungen zur Lösung des Falls abgeben. Nimmt die Einrichtung seine Empfehlungen nicht an, kann er dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vorlegen.

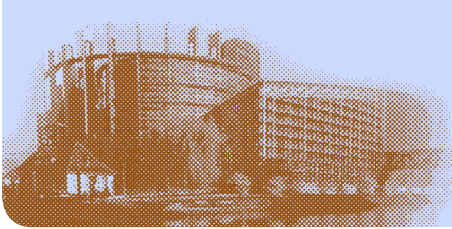
## Wie lange müssen Sie auf die Bearbeitung warten?

Um dem öffentlichen Dienst mit gutem Beispiel voranzugehen, bearbeitet der Bürgerbeauftragte alle Beschwerden so rasch wie möglich. Er ist bestrebt,

1. innerhalb einer Woche den Eingang von Beschwerden zu bestätigen;
2. innerhalb eines Monats zu entscheiden, ob eine Untersuchung eingeleitet wird;
3. innerhalb eines Jahres die Ermittlungen abzuschließen.

Kompliziertere Untersuchungen können sich möglicherweise länger hinziehen, während vergleichsweise unkomplizierte Fälle oft schnell beigelegt werden können.



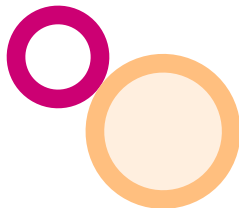


## Was kann der Europäische Bürgerbeauftragte für Sie tun?

### Wie beschweren Sie sich richtig?

Sie richten ein Schreiben an den Bürgerbeauftragten in einer der Vertragssprachen der Union<sup>1</sup>, aus dem klar hervorgeht, wer Sie sind, über welches Organ oder welche Einrichtung der EU Sie sich beschweren und welches die Gründe für Ihre Beschwerde sind.

- \* Eine Beschwerde muss innerhalb von zwei Jahren ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie von dem ihr zugrunde liegenden Sachverhalt Kenntnis erhalten haben, eingereicht werden.
- \* Sie müssen von den Missständen nicht persönlich betroffen sein.
- \* Sie müssen sich in der Angelegenheit bereits an das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung gewandt haben, zum Beispiel mit einem Schreiben.
- \* Der Bürgerbeauftragte befasst sich nicht mit Sachverhalten, zu denen ein Gerichtsverfahren anhängig oder abgeschlossen ist.



Sie können Ihre Beschwerde per Post, Fax oder E-Mail einreichen. Um sicher zu gehen, dass Sie alle nötigen Angaben machen, könnten Sie erwägen, unser Beschwerdeformular zu verwenden.

Unser Beschwerdeformular finden Sie in der Mitte dieser Veröffentlichung. Senden Sie das ausgefüllte Formular einfach an:

Der Europäische Bürgerbeauftragte  
1, avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F-67001 Strasbourg Cedex  
Frankreich

Tel. (33) 388 17 23 13  
Fax (33) 388 17 90 62

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

Sie können das Beschwerdeformular auch von unserer Website herunterladen:

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

<sup>1</sup> Seit Januar 2007 gibt es 23 Vertragssprachen: Bulgarisch, Dänisch, Deutsch, Englisch, Estnisch, Finnisch, Französisch, Griechisch, Irisch, Italienisch, Lettisch, Litauisch, Maltesisch, Niederländisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Schwedisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch und Ungarisch.

# Welchen Fragen geht der Bürgerbeauftragte hauptsächlich nach?

Dieser Abschnitt gibt einen Überblick über die wichtigsten Bereiche, in denen der Bürgerbeauftragte gehalten ist, einzugreifen. Darin werden einige von ihm erwirkte Ergebnisse anhand von Fallbeispielen erläutert, die konkret veranschaulichen, was der Bürgerbeauftragte durch seine Untersuchungen erreichen kann.





## Verweigerung des Zugangs zu Dokumenten und Informationen

Im Vertrag über die Europäische Union heißt es, dass „... die Entscheidungen [in der Union] möglichst offen und möglichst bürgernah getroffen werden.“ Der Bürgerbeauftragte setzt sich entschlossen dafür ein, dass die Organe und Einrichtungen der EU dieser Verpflichtung nachkommen.

Rund ein Viertel der Untersuchungen, die vom Bürgerbeauftragten jedes Jahr durchgeführt werden, betreffen einen Mangel an oder die Verweigerung von Informationen.

- \* Der Bürgerbeauftragte legte dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vor, nachdem der Rat keine stichhaltige Begründung gegeben hatte, weshalb seine Tagungen nicht öffentlich stattfinden, wenn er in seiner Eigenschaft als Gesetzgeber tätig wird. Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten ging auf eine Beschwerde eines deutschen MdEP zurück, das geltend machte, dass Entscheidungen des Rates und der anderen Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft möglichst offen getroffen werden müssten. Im April 2006 stellte sich das Parlament hinter die Forderung des Bürgerbeauftragten nach mehr Transparenz, und zwei Monate später

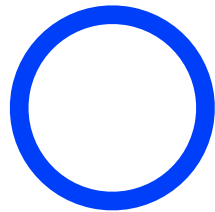
beschlossen die Staats- und Regierungschefs, mehr gesetzgeberische Debatten öffentlich abzuhalten.

Im Jahre 2001 verabschiedeten das Europäische Parlament und der Rat Vorschriften für den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten des Parlaments, des Rates und der Kommission. Die Untersuchungen des Bürgerbeauftragten hinsichtlich des Zugangs der Öffentlichkeit führten auch zur Annahme und Veröffentlichung von Vorschriften für den Zugang zu Dokumenten der meisten anderen Organe und Einrichtungen der EU. Der Bürgerbeauftragte überwacht die Einhaltung dieser Vorschriften und trägt dafür Sorge, dass eventuelle Ausnahmen von diesem Recht auf Zugang eng ausgelegt werden und dass die Organe und Einrichtungen sich an den Grundsatz der Offenheit halten. Neben den Gerichten gibt der Bürgerbeauftragte europäischen Bürgern, denen Informationen verweigert wurden, ein wirksames Rechtsmittel an die Hand.



## Welchen Fragen geht der Bürgerbeauftragte hauptsächlich nach?

- \* Nach Eingreifen des Bürgerbeauftragten gab die Europäische Kommission zwei Schreiben frei, die sie im Rahmen eines Vertragsverletzungsverfahrens an die Behörden des Vereinigten Königreichs geschickt hatte. Ebenso gab sie das Antwortschreiben des Vereinigten Königreichs frei und entschuldigte sich für die Verzögerung bei der Bearbeitung des Antrags auf Freigabe dieser Dokumente. Nach weiteren Untersuchungen willigte die Kommission zudem ein, den Beschwerdeführern Zugang zu drei CD-ROMs zu gewähren, die die Informationen enthielten, die das Vereinigte Königreich der Kommission zur Unterstützung seiner Argumentation zugesandt hatte. Das Vertragsverletzungsverfahren betraf die angebliche Nichteinhaltung von Gemeinschaftsrecht durch das Vereinigte Königreich in Bezug auf eine große Deponie in der Nähe des Wohngebiets der Beschwerdeführer.
- \* Nach einer Untersuchung durch den Bürgerbeauftragten überließ OLAF, das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung, einer Beschwerdeführerin drei der von ihr angeforderten Dokumente und erklärte ihr, dass die übrigen von ihr beantragten Dokumente nicht existierten. Die Beschwerdeführerin, eine früher beim Institut für Transurane (ITU) in Karlsruhe beschäftigte EU-Beamtin, hatte die Dokumente zu Untersuchungszwecken beantragt, da sie dem ITU schwerwiegende Unregelmäßigkeiten bei seiner Arbeit vorwarf.
- \* Die Europäische Investitionsbank (EIB) machte einen Prüfbericht teilweise der Öffentlichkeit zugänglich, nachdem beim Bürgerbeauftragten eine Beschwerde eingegangen war. Darüber hinaus erklärte sie sich bereit, dem betroffenen Unternehmen privaten Zugang zu Teilen des Berichts zu gewähren, die die Unternehmensgruppe, der es angehörte, konkret betrafen. Der Bericht bezog sich auf ein von der EU finanziertes Projekt in Afrika, an dem die Unternehmensgruppe der betroffenen Firma beteiligt gewesen war. Die EIB hatte den Zugang zu dem Bericht ursprünglich verweigert.





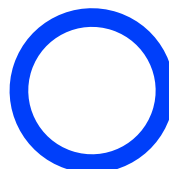
## Vertragsstreitigkeiten, Probleme bei Ausschreibungen, verspätete Zahlungen

Der Bürgerbeauftragte befasst sich mit zahlreichen Vertragsstreitigkeiten, die sowohl den Ablauf von Vergabeverfahren als auch die anschließende Vertragserfüllung und Zahlungen betreffen. Wenn die Organe und Einrichtungen der EU vom Bürgerbeauftragten auf ein Problem aufmerksam gemacht werden, bemühen sie sich um eine konstruktive Lösung und erklären sich dabei oft bereit, eine Entschädigung oder gegebenenfalls auch Zinsen zu zahlen.

### Einhaltung vertraglicher Verpflichtungen

Wenn Bürger, Unternehmen oder Verbände einen Vertrag mit einer der Einrichtungen der EU unterzeichnen, erwarten sie, dass die Verwaltung ihren Verpflichtungen nachkommt. Allerdings gehen die Meinungen darüber, was genau vereinbart wurde, häufig auseinander. Der Bürgerbeauftragte achtet stets sorgfältig darauf, dass sich die EU-Einrichtungen an ihre schriftlich eingegangenen Zusagen halten.

- \* Die Europäische Kommission erklärte sich bereit, an einen französischen Journalisten eine Entschädigung in Höhe von 56 000 EUR zu zahlen. Dies war die höchste Entschädigung, die jemals aufgrund einer Beschwerde beim Bürgerbeauftragten gezahlt wurde. Grund war die Feststellung des Bürgerbeauftragten, dass die Kommission den begründeten Erwartungen des Beschwerdeführers nicht nachgekommen war. Die Kommission hatte ihre finanzielle Beteiligung an einem Projekt des Beschwerdeführers kurz vor dem geplanten Ereignis storniert.
- \* Nachdem sich der Bürgerbeauftragte eingeschaltet hatte, legte die Kommission einen Streit über Fördergelder bei, die sie einem Verband mit Sitz in Frankreich gewährt hatte. Die Kommission erklärte sich bereit, den Fall wieder aufzunehmen und die vom Beschwerdeführer eingereichten zusätzlichen Belege zu berücksichtigen. Infolgedessen reduzierten sie ihre Rückforderungen an die Organisation um fast 8 000 EUR.



## Welchen Fragen geht der Bürgerbeauftragte hauptsächlich nach?

- ✱ Die Kommission gewährte einem kleinen britischen Unternehmen eine Ex-gratia-Entschädigung in Höhe von 21000 EUR, nachdem der Bürgerbeauftragte festgestellt hatte, dass sie dem Unternehmen nicht genügend Zeit für die Erarbeitung eines Vorschlags im Rahmen eines Forschungs- und Entwicklungsauftrags gewährt hatte. Dadurch wurde der Vorschlag schließlich aufgrund eines darin enthaltenen Mangels für nicht förderfähig befunden. Die Kommission unterstrich, dass sie darauf bedacht sei, kleinen und mittleren Unternehmen keinen Schaden zuzufügen und räumte ein, dass es für den Beschwerdeführer wegen außergewöhnlicher Umstände schwierig gewesen sei, den Vertrag korrekt zu erfüllen.

Die Kommission verkündete ihre Bereitschaft, bei den von ihr finanzierten Verträgen in größerem Umfang alternative Verfahren zur Streitbeilegung – wie z. B. das der Schlichtung – anzuwenden. Der Bürgerbeauftragte hatte zuvor eine Untersuchung eingeleitet, wie die Kommission bei Konflikten mit Auftragnehmern oder auch bei Konflikten zwischen Auftragnehmern und Subunternehmern einvernehmliche Lösungen vorantreiben könnte, vor allem durch Schlichtung. Eine Schlichtung ist ein unverbindlicher Weg der Konfliktlösung, bei dem eine unabhängige dritte Partei den Streitparteien hilft, ihre Auseinandersetzung beizulegen. Anders als der Bürgerbeauftragte entscheidet ein Schlichter nicht über den Inhalt des Konflikts.





## Korrekte Ausschreibungsverfahren

Die meisten von den Organen und Einrichtungen der EU bereitgestellten Zuschüsse und Beihilfen werden im Rahmen von Ausschreibungen vergeben. Solche Ausschreibungsverfahren können lang und komplex sein und bei den Bietern Enttäuschung und Frustration hervorrufen, wenn sie das Gefühl haben, nicht korrekt behandelt worden zu sein. In diesem Bereich hat der Bürgerbeauftragte bei vielen Streitfällen geholfen, eine Lösung herbeizuführen.

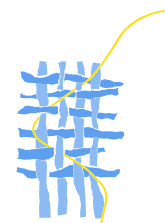
- \* Die Kommission handelte rasch und konstruktiv, um einen Irrtum zu korrigieren, infolge dessen sie einen Vorantrag eines deutschen Beraters mit der Begründung abgelehnt hatte, die Frist für die Einreichung sei nicht eingehalten worden. Der Vorantrag wurde zugelassen, und nachdem sich der Bürgerbeauftragte eingeschaltet hatte, wurde dem Beschwerdeführer die gleiche Anzahl von Tagen für die Erarbeitung seines Vollertrags zugestanden wie anderen Antragstellern.

- \* Der Bürgerbeauftragte empfahl der Kommission, ihre internen Vorschriften für Telefonprotokolle im Rahmen von Ausschreibungen zu überprüfen. Dem war eine Untersuchung der Angemessenheit eines Telefongesprächs zwischen den Dienststellen der Kommission und dem ebenfalls als Bieter auftretenden Konkurrenten des Beschwerdeführers vorgegangen. Der Bürgerbeauftragte konnte keine Unangemessenheit feststellen, merkte jedoch an, dass es für die Kommission einfacher gewesen wäre, die Bedenken des Beschwerdeführers zu entkräften, wenn sie in der Lage gewesen wäre, ein schriftliches Protokoll des betreffenden Telefongesprächs vorzulegen.



Der Europäische Bürgerbeauftragte

# Beschwerde über Missstände



Falls nötig, bitte ein separates Blatt benutzen. Bitte senden Sie uns Kopien aller für Ihre Beschwerde relevanten Dokumente.

1

Vorname: .....

Familienname: .....

im Namen von (falls zutreffend): .....

Anschrift Zeile 1: .....

Anschrift Zeile 2: .....

Stadt: .....

Bundesland/Provinz/Grafschaft: .....

Postleitzahl: .....

Land: .....

Tel.: .....

Fax: .....

E-mail: .....

**5**

Was sollte das Organ oder die Institution Ihrer Ansicht nach tun, um Abhilfe zu schaffen?

**6**

Haben Sie sich bereits mit dem betroffenen Organ oder der betroffenen Institution der EU zwecks Abhilfe der Beschwerde in Verbindung gesetzt?

- Ja (bitte ausführen)  Nein

**7**

Für den Fall, dass sich Ihre Beschwerde auf ein Arbeitsverhältnis mit den Organen oder Institutionen der EU bezieht: Haben Sie den internen, vom Beamtenstatut vorgesehenen Verwaltungsrechtsweg erschöpft? Wenn ja, sind die Bearbeitungsfristen für die Organe bereits abgelaufen?

- Ja (bitte ausführen)  Nein

**8**

War der Gegenstand Ihrer Beschwerde bereits Anlass für eine Gerichtsentscheidung oder ist er vor einem Gericht anhängig?

- Ja (bitte ausführen)  Nein

**9**

Bitte wählen Sie **eine** der beiden folgenden Optionen, **nachdem Sie die Informationen im unten stehenden Feld gelesen haben:**

- Bitte behandeln Sie meine Beschwerde öffentlich  
 Ich beantrage, dass meine Beschwerde vertraulich behandelt wird

**10**

Sind Sie damit einverstanden, dass Ihre Beschwerde an ein anderes Organ oder eine andere Institution (auf europäischer oder auf nationaler Ebene) weitergeleitet werden kann, falls der Europäische Bürgerbeauftragte entscheidet, dass er nicht befugt ist, sich mit ihr zu befassen?

- Ja  Nein

Datum und Unterschrift:

Beschwerden an den Europäischen Bürgerbeauftragten (und diesen beigefügte Dokumente) werden gewöhnlich öffentlich behandelt.

Diese „öffentliche Behandlung“ einer Beschwerde bedeutet, dass jedermann Zugang zu der Beschwerde und ihren Anlagen hat. Leitet der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung ein, bilden die Stellungnahme des betroffenen Organs oder der betroffenen Institution zu der Beschwerde, etwaige Anmerkungen des Beschwerdeführers zu dieser Stellungnahme sowie sonstige in Artikel 13 der Durchführungsbestimmungen (verfügbar auf der Internetseite des Bürgerbeauftragten) erwähnte Unterlagen öffentliche Dokumente, zu denen jedermann auf Antrag Zugang hat. Die Entscheidungen des Bürgerbeauftragten über Beschwerden werden auf seiner Internetseite veröffentlicht, nachdem der Name des Beschwerdeführers entfernt worden ist. Einige Entscheidungen werden auch in voller Länge oder zusammengefasst in Papierform und elektronischen Formaten veröffentlicht. Diese Veröffentlichungen enthalten nicht den Namen oder die Adresse des Beschwerdeführers.

Ein Beschwerdeführer hat das Recht, eine vertrauliche Behandlung seiner Beschwerde zu beantragen. Wenn Vertraulichkeit beantragt worden ist, hat die Öffentlichkeit keinen Zugang zu der Beschwerde oder den anderen oben angeführten Dokumenten. Auch eine vertrauliche Beschwerde muss aber an das betroffene Organ oder die betroffene Institution gesandt werden, wenn der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung einleiten soll. Die Entscheidungen des Bürgerbeauftragten über vertrauliche Beschwerden werden auf seiner Internetseite veröffentlicht, nachdem alle Angaben, die eine Identifizierung des Beschwerdeführers ermöglichen würden, entfernt worden sind. Diese Informationen werden auch entfernt, wenn die Entscheidung in voller Länge oder zusammengefasst in Papierform oder elektronischen Formaten veröffentlicht wird.

Beschwerden an den Bürgerbeauftragten können personenbezogene Daten enthalten, die den Beschwerdeführer oder einen Dritten betreffen. Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Bürgerbeauftragten unterliegt der Verordnung (EG) Nr. 45/2001<sup>1</sup>. Wenn der Beschwerdeführer keine Vertraulichkeit beantragt hat, wird davon ausgegangen, dass er im Sinne von Artikel 5 Buchstabe d der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 seine Einwilligung dazu gegeben hat, dass der Bürgerbeauftragte die personenbezogenen Daten, die in der Beschwerde enthalten sein können, öffentlich behandelt.

<sup>1</sup> Verordnung (EG) Nr. 45/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Dezember 2000 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft und zum freien Datenverkehr (ABl. L 8 vom 12. Januar 2001, S. 1).

2

Über welches Organ oder welche Institution der Europäischen Union (EU) möchten Sie sich beschweren?

- Europäisches Parlament
- Rat der Europäischen Union
- Europäische Kommission
- Gerichtshof der Europäischen Gemeinschaften\*
- Europäischer Rechnungshof
- Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss
- Ausschuss der Regionen der Europäischen Union
- Europäische Investitionsbank
- Europäische Zentralbank
- Europäisches Amt für Personalauswahl (EPSO)
- Europäisches Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF)
- Europäisches Polizeiamt (Europol)
- Andere Einrichtung der Union (bitte ausführen)

\* Mit Ausnahme seiner Rechtsprechungstätigkeit.

3

Über welche Entscheidung/welchen Sachverhalt wollen Sie sich beschweren? Wann haben Sie davon erfahren?

4

Was hat das Organ oder die Institution der EU Ihrer Ansicht nach falsch gemacht?

# Welchen Fragen geht der Bürgerbeauftragte hauptsächlich nach?

## Schluss mit verspäteten Zahlungen

Verspätet eingehende Zahlungen können jedem Unternehmen Probleme bereiten; für kleine und mittlere Unternehmen jedoch kann ein Zahlungsverzug gar zur Überlebensfrage werden und unter Umständen den Konkurs bedeuten. Der Bürgerbeauftragte hat dafür gesorgt, dass sehr viele Bürger, Unternehmen und Verbände, deren Zuschüsse, Honorare oder Beihilfen nicht rechtzeitig gezahlt worden waren, zu ihrem Geld kamen.

- \* Die Kommission beglich Rechnungen in Höhe von über 17 000 EUR an ein kleines deutsches Unternehmen, das sich an den Bürgerbeauftragten gewandt hatte, nachdem es der Kommission sieben Mahnschreiben zugesandt hatte. Die Kommission erklärte, die Verspätung sei auf technische Veränderungen bei den Haushaltsverfahren zurückzuführen. Sie versicherte, die Angelegenheit sei überprüft worden, sodass ähnliche Probleme in Zukunft nicht wieder auftreten würden. Nachdem der Bürgerbeauftragte darauf hingewiesen hatte, dass sich Zahlungsverzögerungen besonders bei kleinen und mittleren Unternehmen empfindlich bemerkbar machen können, erklärte sich die Kommission außerdem zur Zahlung von Verzugszinsen bereit.

- \* Die Kommission legte eine Streitigkeit über eine verspätete Zahlung an einen Wissenschaftsjournalisten bei, erläuterte die Gründe für die Verzögerung und erklärte sich bereit, Zinsen zu zahlen. Sie betonte, dass sie in der Zwischenzeit Maßnahmen ergriffen hatte, um Zahlungen an Sachverständige zu beschleunigen. Später wies der Beschwerdeführer darauf hin, dass er für Dienstleistungen im Rahmen seines neuesten Vertrags innerhalb von nur 30 Tagen bezahlt worden sei.
- \* Ein kleines Unternehmen, das an dem europäischen „Galileo“-Projekt mitgewirkt hatte, beschwerte sich beim Bürgerbeauftragten über eine ausstehende Geldforderung in Höhe von 13 000 EUR. Nachdem sich der Bürgerbeauftragte eingeschaltet hatte, beglich die Kommission den Betrag und versprach, die Bedürfnisse kleiner und mittlerer Unternehmen bei künftigen EU-Projekten in stärkerem Maße zu berücksichtigen.





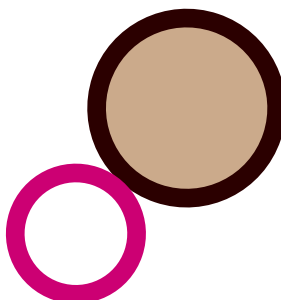
## Missachtung der Grundrechte

Die Grundrechte, deren Achtung Sie von den Organen und Einrichtungen der EU erwarten dürfen, sind in der **Charta der Grundrechte der Europäischen Union** festgeschrieben.

In Artikel 43 der **Charta** ist das Recht auf Einlegung von Beschwerden beim Europäischen Bürgerbeauftragten verbrieft:

„Die Unionsbürgerinnen und Unionsbürger sowie jede natürliche oder juristische Person mit Wohnsitz oder satzungsmäßigem Sitz in einem Mitgliedstaat haben das Recht, den Europäischen Bürgerbeauftragten im Falle von Missständen bei der Tätigkeit der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union ... zu befassen.“

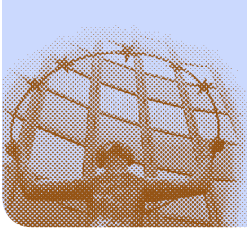
Der Europäische Bürgerbeauftragte hat sich aktiv dafür eingesetzt, dass die Charta von den EU-Einrichtungen auch ernst genommen wird, da eine Verletzung der Charta seiner Auffassung nach einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit darstellt. Der Bürgerbeauftragte drängt sie, in ihrer täglichen Arbeit den praktischen Beweis für die Einhaltung der Charta anzutreten, und ruft ihnen immer wieder ihre Versprechungen gegenüber den Bürgern Europas in Erinnerung.



## Welchen Fragen geht der Bürgerbeauftragte hauptsächlich nach?

- \* Der Bürgerbeauftragte führte eine Untersuchung durch, die beleuchten sollte, welche Maßnahmen die Europäische Kommission ergriffen hatte, um eine Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen im Umgang mit ihr zu verhindern. Dabei verwies der Bürgerbeauftragte auf Artikel 26 der Charta, in dem der Anspruch von Menschen mit Behinderungen auf unterstützende Maßnahmen zur Gewährleistung ihrer Eigenständigkeit, ihrer sozialen und beruflichen Eingliederung und ihrer Teilnahme am Leben der Gemeinschaft anerkannt wird.
- \* Die Kommission hat die Altersgrenze von 30 Jahren als eine der Zulassungsvoraussetzungen ihres Praktikantenprogramms abgeschafft. Diese Entscheidung geht auf eine Beschwerde über die für das Praktikantenprogramm geltenden Regelungen zurück. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, dass Altersgrenzen eine Diskriminierung bedeuten, die gemäß Artikel 21 der Charta verboten ist. Hierzu ist anzumerken, dass auf Drängen des Bürgerbeauftragten das Europäische Amt für Personalauswahl bei den von ihm organisierten Auswahlverfahren keine Altersgrenzen anwendet.





## Beschwerden über die Behandlung von Vertragsverletzungsverfahren

Das Rechtsstaatsprinzip gehört zu den Grundprinzipien, auf denen die EU aufgebaut ist. Der Europäischen Kommission obliegt es, die Einhaltung des EU-Rechts durch die Mitgliedstaaten sicherzustellen. In dieser Funktion wird sie auch als „Hüterin der Verträge“ bezeichnet. Wenn Mitgliedstaaten Ihrer Meinung nach gegen EU-Recht verstoßen, haben Sie die Möglichkeit, sich darüber bei der Kommission zu beschweren.

Der Bürgerbeauftragte kann Beschwerden gegen die Kommission in Bezug auf ihre Behandlung von Vertragsverletzungsbeschwerden (so genannte Beschwerden nach Artikel 226) entgegennehmen und bearbeiten. Durch die Arbeit des Bürgerbeauftragten in diesem Bereich wurden Fortschritte im Hinblick auf die Schaffung eines transparenteren Verfahrens erzielt, das den Beschwerdeführern in höherem Maße entgegenkommt. Die bedeutendste diesbezügliche Verbesserung kam im Jahre 2002 in Form einer Mitteilung der Kommission, in der die Verfahren und Grundsätze dargelegt werden, zu deren Einhaltung sich die Kommission bei der Bearbeitung von Vertragsverletzungsbeschwerden verpflichtet. Ungeachtet dessen gehen beim Bürgerbeauf-

tragten nach wie vor Beschwerden in Bezug auf die Bearbeitung solcher Fälle durch die Kommission ein, wobei dieser insbesondere Verzögerungen und mangelnde Sorgfalt vorgeworfen werden.

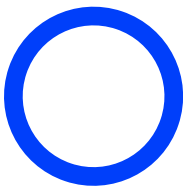
- \* Die Kommission traf eine Entscheidung über eine Vertragsverletzungsbeschwerde, nachdem sie vom Bürgerbeauftragten dazu aufgefordert worden war, sich mit dem Fall zu befassen. Der Bürgerbeauftragte vertrat den Standpunkt, dass die Behauptung der Kommission, es sei ihr bisher unmöglich gewesen, zu einer politischen Einigung über ihr weiteres Vorgehen zu kommen, sie nicht von der Pflicht entbinde, die Beschwerde ordnungsgemäß zu behandeln. Ein deutscher Anbieter von Sportwetten hatte bei der Kommission Beschwerde eingelegt, nachdem die deutschen Behörden es ihm untersagt hatten, solche Wetten anzubieten, wodurch er gezwungen wurde, sein Geschäft aufzugeben. Nach Auffassung des Beschwerdeführers stellte dies eine Verletzung der Dienstleistungsfreiheit dar.



## Welchen Fragen geht der Bürgerbeauftragte hauptsächlich nach?

- \* Die Kommission erklärte sich bereit, so bald wie möglich über eine Vertragsverletzungsbeschwerde zu entscheiden, nachdem sich ein dänischer Autohändler Hilfe suchend an den Bürgerbeauftragten gewandt hatte. Der Beschwerdeführer warf der Kommission vor, dass sie ihrer Verpflichtung nicht nachgekommen sei, über die von ihm eingereichte Beschwerde hinsichtlich einer Verletzung der EU-Rechtsvorschriften zur Besteuerung von importierten Kraftfahrzeugen seitens der dänischen Behörden zu einer Entscheidung zu gelangen.

Der Europäische Bürgerbeauftragte ist darauf bedacht, in allen Bereichen, in denen das Vertragsverletzungsverfahren gemäß Artikel 226 Anwendung findet, eine **Subsidiarität der Rechtsmittel** zu fördern. Insbesondere hat er sich in hohem Maße dafür eingesetzt, die Rolle von Bürgerbeauftragten im Hinblick auf die Überwachung der Anwendung des EU-Rechts zu stärken. Bürgerbeauftragte in den Mitgliedstaaten können den Bürgern helfen, Probleme zu lösen, die sich aus der nicht ordnungsgemäßen Anwendung des EU-Rechts durch die nationalen, regionalen oder kommunalen Verwaltungen in ihren Ländern ergeben. Weitere Informationen hierzu und zu anderen außergerichtlichen Rechtsschutzmöglichkeiten finden Sie im Abschnitt „Wer kann Ihnen noch helfen?“ in dieser Broschüre.





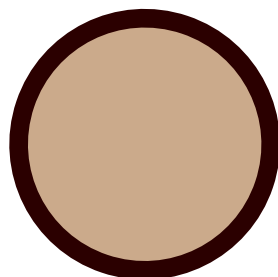
## Beschwerden bezüglich Einstellungsverfahren

Die erste Kontaktaufnahme vieler Bürger mit der EU-Verwaltung erfolgt auf dem Gebiet der Personaleinstellung. Die Personaleinstellungsverfahren der EU waren in der Vergangenheit häufig Gegenstand von Beschwerden beim Europäischen Bürgerbeauftragten. Dies bezeugt die Tatsache, dass das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO) in puncto Beschwerden beim Bürgerbeauftragten unter allen Organen und Einrichtungen der EU an zweiter Stelle rangiert. Zu den angeführten Problemen gehören u. a. das Vorenthalten angemessener Informationen und Diskriminierungsvorwürfe.

Die Bemühungen des Bürgerbeauftragten um mehr Transparenz in Personaleinstellungsfragen haben dazu beigetragen, dass Sie den Einstellungsverfahren nunmehr größeres Vertrauen entgegenbringen können. Seinem Einsatz ist es zu verdanken, dass die Reservelisten mit den Namen der erfolgreichen Bewerber

jetzt veröffentlicht werden und die Bewerber oft ihre eigenen korrigierten Prüfungsarbeiten einsehen sowie erfahren können, wer dem Prüfungsausschuss angehört. So hat der Bürgerbeauftragte unter anderem die folgenden Fälle gelöst:

- ✦ Nach Eingang einer Beschwerde beim Bürgerbeauftragten erläuterte das Europäische Parlament einem spanischen Bürger, warum seine Praktikumsbewerbung abgelehnt worden war. Zur Förderung höherer Verwaltungsstandards stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass das Parlament in Erwägung ziehen könnte, konkretere Informationen zu den Kriterien für die Beurteilung der Praktikumsbewerbungen bereitzustellen. Darüber hinaus regte er an, dass das Parlament eine Überprüfung der entsprechenden Regelungen in Betracht zieht, damit die Liste mit den Namen der Personen, die ein Praktikumsangebot angenommen haben, künftig zu einem öffentlichen Dokument wird.

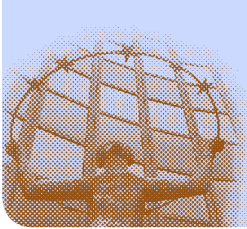


## Welchen Fragen geht der Bürgerbeauftragte hauptsächlich nach?

- \* Das Europäische Amt für Personalauswahl erklärte sich bereit, Informationen zu Vorauswahltests und Zulassungsbedingungen in Ausschreibungen für Personalauswahlverfahren klarzustellen. Dem vorausgegangen war eine Beschwerde eines ungarischen Bürgers, der sich für die Teilnahme an einem Auswahlverfahren für Hilfsübersetzer beworben hatte. Der Bürgerbeauftragte war der Ansicht, dass zusätzliche Klarstellungen dazu beitragen würden, Missverständnisse zu vermeiden und die Beziehungen zu den Bewerbern zu verbessern.
- \* Der Bürgerbeauftragte kritisierte die Europäische Investitionsbank (EIB) wegen ihrer Korrespondenz mit einem Bürger, der von der Bank bei einem Auswahlverfahren in die engere Wahl genommen worden war. In seiner Beschwerde an den Bürgerbeauftragten erklärte der Bürger, dass ein Beamter der EIB ihm gegenüber in zwei E-Mails beleidigend und einschüchternd aufgetreten sei. Der Bürgerbeauftragte pflichtete dem Beschwerdeführer darin bei, dass die EIB in ihrer Antwort auf sein Auskunftsersuchen bezüglich seiner Bewerbung Begriffe verwendet habe, die als Drohung empfunden werden könnten, und dass sie damit gegen den Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis verstoßen habe.

Auf Drängen des Bürgerbeauftragten wurde in den vergangenen Jahren viel getan, um die Gleichbehandlung bei Einstellungsverfahren zu fördern. Zu den Fortschritten, die in diesem Bereich erzielt wurden, zählen die Abschaffung der Altersgrenzen bei allgemeinen Auswahlverfahren sowie Maßnahmen zur Förderung einer ausgewogeneren Vertretung beispielsweise hinsichtlich des Geschlechts oder der ethnischen Herkunft.





## Welchen Fragen geht der Bürgerbeauftragte hauptsächlich nach?

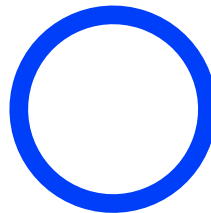
### Beschwerden von EU-Bediensteten

Sind Sie bei einem Organ oder einer Einrichtung der EU beschäftigt, können Sie beim Bürgerbeauftragten Beschwerde einlegen, wenn Probleme mit Ihrem Arbeitgeber auftreten. Solche Beschwerden können vom Vorwurf einer ungerechtfertigten Kündigung bis hin zur Beanspruchung von Sozialversicherungsschutz für Ihren Ehegatten reichen. Der Bürgerbeauftragte konnte bei vielen Streitfällen, auf die er aufmerksam gemacht wurde, eine Lösung herbeiführen. Dabei gilt es jedoch zu beachten, dass Sie bereits alle im Statut vorgesehenen internen Möglichkeiten zur Einreichung von Anträgen und Beschwerden ausgeschöpft haben müssen, bevor Sie in solchen Fällen beim Bürgerbeauftragten Beschwerde einlegen können. Bedienstete, die ihren Fall juristisch prüfen lassen möchten, sollten sich vielleicht lieber an das Gericht für den öffentlichen Dienst der Europäischen Union wenden.

- \* Der Bürgerbeauftragte legte einen Streit über Pensionsansprüche eines als Hilfskraft beschäftigten griechischen Staatsangehörigen und der Europäischen Kommission bei. Der Beschwerdeführer forderte, dass die Kommission ihre Verpflichtung anerkennen sollte, ihn für die gesamte Zeit seiner Tätigkeit als Hilfskraft im belgischen Rentensystem zu versichern. Die Kommission akzeptierte die vom Bürgerbeauftragten vorgebrachten Argumente und teilte ihm mit, dass sie

mit den belgischen Behörden in Kontakt getreten sei, um die Beitragszahlung für die gesamte Dauer des Hilfskraftvertrages des Beschwerdeführers zu regeln.

- \* Ein von der Kommission eingestellter Experte reichte seine Kündigung ein, nachdem er in einem Drittland beleidigt und bedroht worden war. Der Bürgerbeauftragte schloss die Untersuchung ab und stellte fest, dass die Kommission offenbar angemessene Schritte unternommen hatte, um den Beschwerdeführer zu unterstützen. Er wies jedoch darauf hin, dass es für die Beziehungen mit dem Beschwerdeführer förderlich gewesen wäre, wenn die Kommission schon früher erläutert hätte, was sie tatsächlich getan hatte, um ihm in seiner schwierigen Lage zu helfen. Stattdessen war der Eindruck vermittelt worden, die Kommission wolle hauptsächlich aufzeigen, dass der Beschwerdeführer diese missliche Lage selbst herbeigeführt hatte. Daraufhin entschuldigte sich die Kommission und versprach, die Bemerkungen des Bürgerbeauftragten für die Zukunft zu berücksichtigen.



# Was ist gute Verwaltung?

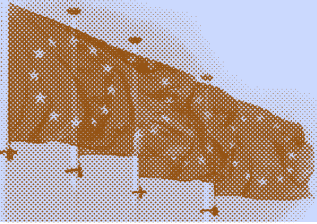
Der vorangegangene Abschnitt beleuchtete Beispiele für Missstände in der Verwaltungstätigkeit und die Bemühungen des Bürgerbeauftragten zu deren Behebung. Darüber hinaus setzt sich der Bürgerbeauftragte jedoch auch proaktiv für die Förderung einer guten Verwaltung ein.

Gemäß Artikel 41 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union besitzen Sie ein **Grundrecht auf gute Verwaltung**. Der Europäische Bürgerbeauftragte hatte die Aufnahme dieses Rechts in die Charta vorgeschlagen, indem er geltend machte, dass die Bürger Europas Anspruch auf eine transparente, rechenschaftspflichtige und dienstleistungsorientierte Verwaltung haben.

## Recht auf eine gute Verwaltung

Artikel 41 der Charta der Grundrechte

1. Jede Person hat ein Recht darauf, dass ihre Angelegenheiten von den Organen, und sonstigen Stellen der Union unparteiisch, gerecht und innerhalb einer angemessenen Frist behandelt werden.
2. Dieses Recht umfasst insbesondere
  - a) das Recht jeder Person, gehört zu werden, bevor ihr gegenüber eine für sie nachteilige individuelle Maßnahme getroffen wird;
  - b) das Recht jeder Person auf Zugang zu den sie betreffenden Akten unter Wahrung des berechtigten Interesses der Vertraulichkeit sowie des Berufs- und Geschäftsgeheimnisses;
  - c) die Verpflichtung der Verwaltung, ihre Entscheidungen zu begründen.
3. Jede Person hat Anspruch darauf, dass die Union den durch ihre Organe oder Bediensteten in Ausübung ihrer Amtstätigkeit verursachten Schaden nach den allgemeinen Rechtsgrundsätzen ersetzt, die den Rechtsordnungen der Mitgliedstaaten gemeinsam sind.
4. Jede Person kann sich in einer der Sprachen der Verträge an die Organe der Union wenden und muss eine Antwort in derselben Sprache erhalten.



## Was ist gute Verwaltung?

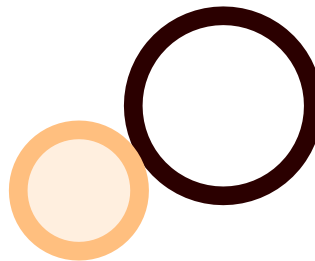
### Europäischer Kodex für gute Verwaltungspraxis

Um zu verdeutlichen, was gute Verwaltung in der Praxis bedeutet, schlug der Bürgerbeauftragte einen **Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis** vor. Dieser informiert Sie über Ihre Rechte gegenüber der EU-Verwaltung und gibt den Beamten Anleitung für den Umgang mit der Öffentlichkeit. Beamte, die den Kodex befolgen, können sicher sein, dass sie dadurch Missstände in der Verwaltungstätigkeit vermeiden. Dadurch sollen die Dienstleistungen, die für Sie erbracht werden, verbessert werden.

Das Europäische Parlament hat den **Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis** im September 2001 angenommen. Der Bürgerbeauftragte zieht diesen bei der Untersuchung von Beschwerden der Bürger über die Verwaltung heran.

### Wie kann ich mehr über meine Rechte erfahren?

Der Bürgerbeauftragte ist darauf bedacht, die Bürger und die Beamten über den Kodex zu informieren, damit sich beide Seiten über ihre Rechte und Pflichten im Klaren sind. Der Kodex kann auf der Website des Bürgerbeauftragten in 26 Sprachen abgerufen werden und ist überdies bei seinem Büro als benutzerfreundliche Broschüre erhältlich.



# Was hat der Europäische Bürgerbeauftragte bisher erreicht?

## Statistiken zur Arbeit des Europäischen Bürgerbeauftragten

(Seit dem 1.4.2003, als der amtierende Bürgerbeauftragte seine Stelle antrat, bis zum 31.12.2006)

**Eingegangene Beschwerden (aus der EU): 12 058**

**Geografische Herkunft der Beschwerden:**

Land	Anzahl der Beschwerden	% der Beschwerden	% der EU-Bevölkerung	Kennzahl <sup>2</sup>
Luxemburg	146	1,2	0,1	12,1
Malta <sup>1</sup>	116	1,0	0,1	9,6
Zypern <sup>1</sup>	170	1,4	0,2	7
Belgien	924	7,7	2,3	3,3
Slowenien <sup>1</sup>	140	1,2	0,4	2,9
Spanien	2 257	18,7	9,4	2
Finnland	257	2,1	1,1	1,9
Irland	189	1,6	0,9	1,7
Griechenland	444	3,7	2,4	1,5
Portugal	398	3,3	2,3	1,4
Österreich	269	2,2	1,8	1,2
Schweden	244	2	1,9	1,1
Tschechische Republik <sup>1</sup>	252	2,1	2,2	1,0
Polen <sup>1</sup>	872	7,2	8,2	0,9
Niederlande	367	3	3,5	0,9
Slowakei <sup>1</sup>	122	1	1,2	0,8
Deutschland	1 745	14,5	17,8	0,8
Ungarn <sup>1</sup>	207	1,7	2,2	0,8
Frankreich	1 258	10,4	13,6	0,8
Dänemark	95	0,8	1,2	0,7
Litauen <sup>1</sup>	51	0,4	0,7	0,6
Lettland <sup>1</sup>	35	0,3	0,5	0,6
Estland <sup>1</sup>	20	0,2	0,3	0,6
Italien	831	6,9	12,7	0,5
Vereinigtes Königreich	649	5,4	13	0,4

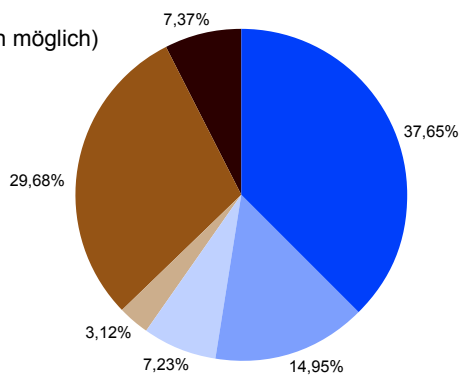
<sup>1</sup> Der EU am 1.5.2004 beigetreten.

<sup>2</sup> Zur Errechnung dieser Zahl wurde der prozentuale Anteil der Beschwerden durch den prozentualen Anteil der Bevölkerung dividiert. Ist sie höher als 1, werden aus dem betreffenden Land mehr Beschwerden an den Bürgerbeauftragten gerichtet, als von der Bevölkerungsgröße her zu erwarten wäre. Alle Prozentangaben in der vorstehenden Tabelle wurden auf eine Dezimalstelle gerundet.

## Weiterleitung und Beratung

(In manchen Fällen sind auch mehrere Beratungen möglich)

- \* Empfehlung, sich an einen anderen Bürgerbeauftragten zu wenden bzw. eine Petition bei einem regionalen/nationalen Parlament einzureichen (3 123)
- \* Empfehlung, sich an die Europäische Kommission zu wenden (1 240)
- \* Empfehlung, eine Petition beim Europäischen Parlament einzureichen (600)
- \* Empfehlung, sich an SOLVIT zu wenden (259)
- \* Empfehlung, sich an andere Stellen zu wenden (2 462)
- \* Weiterleitungen (611)



### Weiterleitung:

an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten (522)  
an das Europäische Parlament (53)  
an die Europäische Kommission (19)  
an SOLVIT (14)  
an andere Stellen (3)

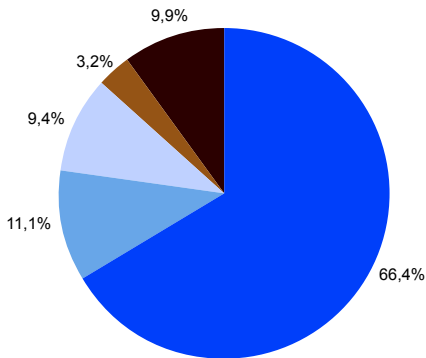
# Was hat der Europäische Bürgerbeauftragte bisher erreicht?

## Untersuchungen:

1 266, darunter 28 aus eigener Initiative

### Betreffend welche Institution?

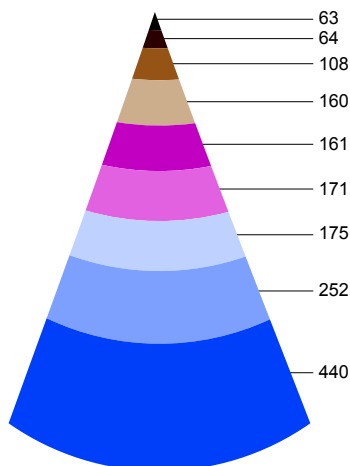
(Einige Fälle betreffen zwei oder mehrere Organe bzw. Institutionen)



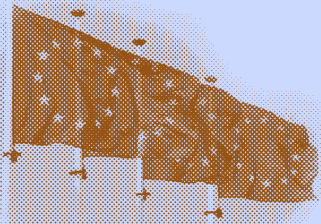
- \* Europäische Kommission (853)
- \* Europäisches Amt für Personalauswahl (143)
- \* Europäisches Parlament (121)
- \* Rat der Europäischen Union (41)
- \* Sonstige (127)

### Weshalb?

(In einigen Fällen werden mehrere Arten von Missständen gerügt)



- \* Rechtsfehler (4%)
- \* Unterlassene Sorge um Einhaltung von Verpflichtungen – Artikel 226 (4%)
- \* Nachlässigkeit (7%)
- \* Verfahrensfehler (10%)
- \* Sonstige Missstände (10%)
- \* Vermeidbare Verzögerungen (11%)
- \* Diskriminierung (11%)
- \* Ungerechte Behandlung, Machtmissbrauch (16%)
- \* Mangel an Transparenz einschl. Informationsverweigerung (28%)

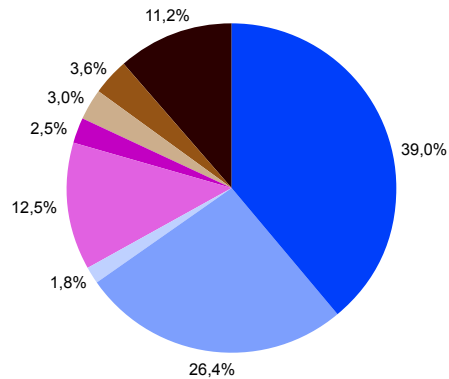


## Was hat der Europäische Bürgerbeauftragte bisher erreicht?

### Mit welchem Ergebnis?

934 Untersuchungen wurden mit begründeter Entscheidung abgeschlossen (Eine Untersuchung kann aus einem oder mehreren der folgenden Gründe abgeschlossen werden)

- ✳ Kein Missstand festgestellt (376)
- ✳ Durch die Institution beigelegt (254)
- ✳ Einvernehmliche Lösung (17)
- ✳ Kritische Anmerkung an die Institution (120)
- ✳ Von der Institution angenommene Empfehlungsentwürfe (24)
- ✳ Im Anschluss an einen Sonderbericht (29)
- ✳ Vom Beschwerdeführer zurückgezogen (35)
- ✳ Sonstige (108)



Wenn der Europäische Bürgerbeauftragte Ihre Beschwerde nicht untersuchen kann – etwa weil sie eine nationale, regionale oder kommunale Verwaltung in einem Mitgliedstaat betrifft –, wird er dennoch sein Möglichstes tun, um Ihnen bei der Lösung Ihres Problems zu helfen. Dazu kann er Ihre Beschwerde etwa an eine zuständige Einrichtung weiterleiten oder Sie an eine Stelle verweisen, die Ihr Problem unverzüglich und effizient zu lösen vermag.

### Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten

Sehr oft dürfte der Europäische Bürgerbeauftragte Ihnen raten, sich an ein Mitglied des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten zu wenden, oder aber er wird Ihren Fall mit Ihrem Einverständnis an ein Mitglied des Verbindungsnetzes weiterleiten. Das 1996 eingerichtete Verbindungsnetz umfasst alle nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten in den EU-Mitgliedstaaten, den beitrittswilligen Staaten, Norwegen und Island sowie Petitionsausschüsse in den Mitgliedstaaten der EU.

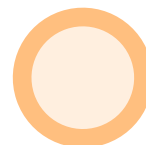
Zu den Beschwerdeführern, denen der Europäische Bürgerbeauftragte auf diese Weise geholfen hat, gehören:

- \* ein Bürger, der sich über die französische Organisation beschwerte, die die Zahlungen der Arbeitslosenversicherung verwaltet. Mit dem Einverständnis des Beschwerdeführers leitete der Europäische Bürgerbeauftragte die Beschwerde

an den französischen Bürgerbeauftragten weiter, der das Problem lösen konnte;

- \* ein nach einem Autounfall körperlich behinderter polnischer Bürger, der der nationalen Sozialversicherung vorwarf, ihre Entscheidung, die Leistungen an ihn einzustellen, sei unfair. Mit dem Einverständnis des Beschwerdeführers wurde der Fall zur Bearbeitung an den polnischen Bürgerbeauftragten weitergeleitet;
- \* spanische Bürger, die ein Einschreiten gegen illegale Einwanderung aus Nordafrika auf europäischer und nationaler Ebene forderten. Da die Angelegenheit nicht in das Mandat des Bürgerbeauftragten fiel, riet er den Beschwerdeführern, sich an den spanischen Bürgerbeauftragten zu wenden, was die nationalen Behörden betraf, und eine Petition an das Europäische Parlament zu richten, das Untersuchungs- und Gesetzgebungsbefugnisse hat, die in dieser Sache auf EU-Ebene genutzt werden könnten (siehe unten).

Um den den Bürgern zur Verfügung gestellten Service erläutern zu können, haben Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten 2007 eine Stellungnahme verfasst, welche auf der Webseite des Europäischen Bürgerbeauftragten zur Verfügung steht.





## Eine Petition an das Europäische Parlament

Das Europäische Parlament befasst sich mit Petitionen zu Angelegenheiten, die in den Tätigkeitsbereich der EU fallen. Petitionen geben dem Europäischen Parlament Gelegenheit, auf Verletzungen der Rechte eines Unionsbürgers durch einen Mitgliedstaat, eine lokale Gebietskörperschaft oder eine sonstige Einrichtung hinzuweisen.

Der Europäische Bürgerbeauftragte kann Ihre Beschwerde gegebenenfalls an das Europäische Parlament weiterleiten, damit sie dort als Petition behandelt wird. Dies tut er etwa im folgenden Fall:

- \* Eine Beschwerde wurde im Namen von zwei tansanischen Bürgern mit rechtmäßigem Wohnsitz in Belgien eingereicht, denen die Einreise in das Vereinigte Königreich verweigert wurde, da sie kein Visum besaßen. Der Beschwerdeführer verlangte, dass in Belgien aufenthaltsberechtigten Personen, die Staatsbürger von Drittländern sind, die ungehinderte Reise innerhalb der EU gestattet werden sollte. Darüber hinaus sollte ein EU-Organ eingerichtet werden, das Personen, die im Besitz eines Personalausweises eines Mitgliedstaates sind, Reisen innerhalb der EU erleichtert.

Weitere Informationen darüber, wie Sie eine Petition einreichen, finden Sie unter folgender Adresse: [http://www.europarl.europa.eu/committees/peti\\_home\\_en.htm](http://www.europarl.europa.eu/committees/peti_home_en.htm)

## SOLVIT

SOLVIT ist ein Online-Netzwerk, in dem die Mitgliedstaaten der EU zusammenarbeiten, um, innerhalb von zehn Wochen, Probleme zu lösen, die durch die fehlerhafte Anwendung von Binnenmarktvorschriften durch Behörden entstehen. SOLVIT befasst sich im Prinzip mit allen grenzüberschreitenden Problemen zwischen einem Unternehmen oder einem Bürger auf der einen Seite und einer einzelstaatlichen Behörde auf der anderen. Die SOLVIT-Stellen sind Teil der nationalen Verwaltungen der EU-Mitgliedstaaten. Koordiniert wird das Netzwerk von der Europäischen Kommission.

Der Europäische Bürgerbeauftragte kann Ihnen möglicherweise dazu raten, sich an SOLVIT zu wenden, wenn Ihre Beschwerde nicht in seinen Zuständigkeitsbereich fällt. Ein Beispiel:

- \* Eine Bürgerin wandte sich an den Europäischen Bürgerbeauftragten, weil sie auf Schwierigkeiten gestoßen war, als sie versuchte, in das Sozialversicherungssystem der Niederlande aufgenommen zu werden. Sie arbeitete für ein Unternehmen in Dänemark, war jedoch häufig von ihrer Wohnung in den Niederlanden aus tätig. Sie warf den dänischen Behörden vor, ihr die Ausstellung eines Formulars zu verweigern, das sie für ihre Aufnahme in die Sozialversicherung benötigte.

Weitere Informationen über SOLVIT erhalten Sie unter der Adresse: <http://ec.europa.eu/solvit>