

## ■ Oversigt

# Den Europæiske Ombudsmand

Европейски омбудсман  
El Defensor del Pueblo Europeo  
Evropský veřejný ochránce práv

### Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαϊός Διμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európsky ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

## Kære læser

**V**ELKOMMEN til Ombudsmandens »Oversigt for 2008«. I denne nye publikation gennemgås kortfattet de vigtigste resultater, som klagerne har opnået, og væsentlige politikspørgsmål, som blev behandlet i det forgangne år. Jeg håber, at den kan bidrage til at give et indblik i Ombudsmandens arbejde.

### Hvordan bringer vi EU tættere på borgerne?

Jeg siger ofte, at den måde, en institution reagerer på over for klager, er en nøgleindikator for, hvor tæt på borgerne den er. I 36 % af de sager, der blev afsluttet i 2008, accepterede den berørte institution en mindelig løsning eller afsluttede sagen. I alt otte sager tjener som eksempler på bedste praksis i relation til, hvordan en institution reagerer på de spørgsmål, som Ombudsmanden tager op. Fem af disse »nøglesager« præsenteres nærmere på de næste to sider. De øvrige tre sager vedrører Europa-Kommissionen (sag 2672/2008/VL), De Europæiske Fællesskabers Domstol (2448/2008/WP) og for tredje år i træk Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (893/2006/BU).

Imidlertid var det ikke alle reaktionerne på Ombudsmandens undersøgelser, der var lige så eksemplarske. Kommissionen afviste at ændre sin holdning i en sag om forskelsbehandling på grund af alder. Denne afvisning foranledigede mig til at forelægge en særlig beretning for Parlamentet, den eneste i 2008. Selv om antallet af undersøgelser, hvor jeg måtte fremsætte kritiske bemærkninger til EU-institutionerne, faldt til 44 (fra 55 i 2007), er det stadig for mange. For at bistå institutionerne og organerne med at forbedre deres resultater offentliggjorde jeg i 2008 to undersøgelser på mit websted vedrørende de berørte institutioners opfølgning på de kritiske og yderligere bemærkninger, der blev fremsat i 2006 og 2007.

### Rollen som »gennemsigtighedens vogter«

Et rekordstort antal undersøgelser (355) blev afsluttet i 2008, og de fleste varede under et år. I 2009 sigter vi mod at forbedre vores resultater ved at bruge mindre tid på at afslutte sager. Langt den hyppigst forekommende påstand, der blev set nærmere på i undersøgelser indledt i 2008, drejede sig om manglende gennemsigtighed (36 % af undersøgelserne). I hver enkelt af disse sager opfordrede jeg EU-institutionerne og -organerne til at sikre den højest opnåelige åbenhed i deres aktiviteter. Nogle sager vedrørte forhold omkring databeskyttelse, som nødvendigvis kræver en balancegang mellem hensynet til privatlivets fred og hensynet til gennemsigtighed. I flere sager tog jeg kontakt til den europæiske tilsynsførende for databeskyttelse, hvis råd var meget nyttige.

Af særlig betydning for gennemsigtigheden i 2008 var Kommissionens forslag om at ændre EU's regler om offentlighedens aktindsigt i dokumenter. Jeg gav udtryk for min bekymring over visse aspekter af dette ellers gode forslag og tilskyndede Parlamentet til at udnytte sin rolle som medlovgiver til at sikre det bedste resultat for borgerne. Som en del af mit bidrag til denne debat gennemførte jeg en sammenlignende undersøgelse blandt mine kolleger i Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd af bedste praksis i medlemsstaterne vedrørende offentlighedens aktindsigt i information i databaser. Med udgangspunkt i resultaterne af denne undersøgelse fremsatte jeg konkrete forslag til reformen af EU's regler om aktindsigt i dokumenter.

### Fremme af en servicekultur

Ombudsmanden registrerede i alt 3 406 klager i 2008. Som altid tilstræbte vi at sikre, at alle dem, der måtte ønske at klage, har kendskab til Ombudsmandens tjenester. Når det gælder virksomheder, ngo'er og andre organisationer, som kun i relativt lille omfang hidtil har gjort brug af Ombudsmanden tjenester, offentliggjorde vi vores undersøgelse på eget initiativ af rettidigheden af betalinger fra Kommissionen med det formål at sætte fokus på, hvad vi kan gøre for dem helt konkret.

I næsten 80 % af sagerne var vi i stand til at hjælpe klagerne ved enten at indlede en undersøgelse, oversende sagen til et kompetent organ eller rådgive om, hvor de skulle henvende sig. Ofte er rådet at kontakte et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Regionale



**Den Europæiske Ombudsmand** undersøger klager over fejl eller forsømmelser i EU's institutioner og organer. Alle, der er statsborgere eller bosiddende i EU, samt virksomheder og organisationer i en medlemsstat kan indgive klage til Ombudsmanden. Ombudsmanden tilbyder et hurtigt, fleksibelt og gratis værktøj til løsning af problemer i forhold til EU's forvaltning.

Yderligere oplysninger på de 23 officielle EU-sprog kan hentes på [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu), hvor du også finder denne oversigt, de sager, der er nævnt i denne publikation, samt årsberetningen for 2008 i sin fulde ordlyd (findes på engelsk fra april 2009 og på alle de officielle sprog fra juli 2009).

ombudsmænd i netværket mødtes i Berlin i november for at drøfte, hvordan vi sammen kan forbedre den service, vi tilbyder borgerne. Jeg tog også kontakt til medlemmer og tjenestemænd ved EU's institutioner og organer for at tilskynde dem til at vedtage en servicekultur over for borgerne. Blandt højdepunkterne i den forbindelse var undertegnelsen af et aftalememorandum med formanden for Den Europæiske Investeringsbank, samt aftalen med EU's agenturer om at indføre den europæiske kodeks for god forvaltningsskik i deres relationer med borgerne.

En sidste vigtig udvikling i 2008 vedrørte revisionen af Ombudsmandens statut. De gennemførte ændringer sikrer, at borgerne kan have fuld tillid til, at Ombudsmanden er i stand til at gennemføre en grundig undersøgelse af deres klager uden begrænsninger. Jeg glæder mig til at kunne fortsætte mit arbejde for borgerne på basis af et endnu stærkere mandat i 2009.

Strasbourg, den 31. januar 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

## Eksempler på behandlede sager i 2008

I 2008 omfattede Ombudsmandens undersøgelser så forskellige forhold som gennemsigtighed, institutionelle og politiske spørgsmål og Kommissionens rolle som traktatens vogter. De beskæftigede sig ligeledes med problemer med almindelige udvælgelsesprøver og ansættelsesprocedurer, personaleforhold samt kontraktmæssige tvister og problematiske udbud. Nedenfor anføres en række eksempler, bl.a. fem af de otte nøglesager, der blev identificeret i 2008.

## Mangel på gennemsigtighed

→→→ De **Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor** (EPSO) erklærede sig villig til, efter anmodning, at oplyse kandidater om de bedømmelseskriterier, der anvendes i udvælgelsesprocedurer, og fremlægge detaljerede oplysninger om de individuelle karakterer. Dette fulgte efter en undersøgelse på eget initiativ fra Ombudsmanden, der roste EPSO for at vedtage en sådan politik om åbenhed (OI/5/2005/PB).

→→→ I sag 754/2007/BU reagerede Det **Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig** (OLAF) konstruktivt på en anmodning om indsiget i dokumenter. Ved at offentliggøre to versioner af den relevante

rapport, én med og én uden klagerens personoplysninger, levede kontoret op til EU's regler om indsiget i dokumenter, samtidig med at det demonstrerede en borgercentreret tilgang.

Ombudsmanden kritiserede Kommissionen for ikke at ville etablere et omfattende register over de dokumenter, den udarbejder eller modtager. Dette var foranlediget af en klage fra den britiske ngo, Statewatch. I betragtning af, at et sådant register skulle have været på plads allerede i 2002, opfordrede Ombudsmanden Kommissionen til at reagere hurtigt, og Europa-Parlamentet tilsluttede sig i en beslutning Ombudsmandens opfordring (3208/2006/GG).

## Kontraktlige tvister

→→→ I to kontraktsager roste Ombudsmanden **Kommissionen** for dens konstruktive tilgang. I sag 3490/2005/(ID)PB vedrørende en betalingstvist med en italiensk virksomhed om et EU-projekt om vandforsyning til fordrevne personer i Liberia var Kommissionen grundig og konstruktiv gennem hele forløbet, helt frem til at acceptere yderligere relevante betalinger, som dens egne tjenestegrene og klageren havde påpeget. I konsekvens heraf modtog den italienske virksomhed over 100 000 EUR.

→→→ I sag 3784/2006/FOR vedrørende et østrigsk institut, der havde indgået en forsknings- og udviklingskontrakt inden for kemiteknologi, accepterede **Kommissionen** at betale 54 000 EUR. Dette var en følge af Ombudsmandens anmodning om, at den skulle genoverveje sin afvisning af at betale et udestående beløb, fordi den ikke havde modtaget omkostningsopgørelserne rettidigt.

## Problemer med overtrædelsesklager

Ombudsmandens undersøgelser afdækkede en række problemer omkring den måde, hvorpå Kommissionen behandler overtrædelsesklager. I en sag vedrørende spansk lovgivning om forhøjelser af kapitalbeskatningen kritiserede Ombudsmanden Kommissionen for at bruge for lang tid og for at have undladt i tilstrækkeligt omfang at informere klageren om, at den havde besluttet at indlede en formel

overtrædelsesprocedure. Han fremsatte forslag til, hvordan den kunne overveje at forbedre sine procedurer (3737/2006/(BM)JMA). Kommission blev ligeledes kritiseret for at have undladt at give en fyldestgørende og sammenhængende forklaring på, hvorfor den havde besluttet at afslutte en sag vedrørende en mulig overtrædelse af Fællesskabets miljølovgivning i et italiensk ringvejsprojekt (1962/2005/IP).

## Mulig forskelsbehandling i ansættelsen på grund af alder

En belgisk freelancetolk, der havde været ansat af institutionerne til specifikke møder i mere end 35 år, klagede til Ombudsmanden, da han ikke længere fik tilbudt opgaver, efter at han fyldte 65 år. Ombudsmanden bekræftede, at dette udgjorde forskelsbehandling på grund af alder, og Parlamentet ændrede herefter sin praksis (186/2005/ELB). Kommissionen undlod derimod at komme med en fyldestgørende begrundelse for, hvorfor den behandlede freelancetolke over 65 anderledes og afviste at ændre sin praksis. Efter som sagen rejste et vigtigt principspørgsmål, fremlagde Ombudsmanden en særlig beretning for Parlamentet (185/2005/ELB).

→→→ I en sag om Rådets påståede forskelsbehandling på grund af alder var Ombudsmanden af den opfattelse, at der ikke forelå tilfælde af forskelsbehandling. Rådet accepterede imidlertid at foretage en kulancebetaling på 1 000 EUR i erkendelse af den ulejlighed og det psykologiske pres, klageren havde været ude for. Rådet havde i første omgang tilbudt klageren en etårig kontrakt og ændrede dernæst vilkårene, da det gik op for Rådet, at klageren ville fylde 65 i den pågældende periode (1162/2007/FOR).

## Hvor mange klager og undersøgelser?

**O**MBUDSMANDEN registrerede 3 406 klager i 2008 (sammenlignet med 3 211 i 2007) og indledte 296 undersøgelser (sammenlignet med 309 i 2007). Han afsluttede 355 undersøgelser i årets løb (348 i 2007). I alt behandlede Ombudsmanden over 7 700 klager og henvendelser om oplysninger.

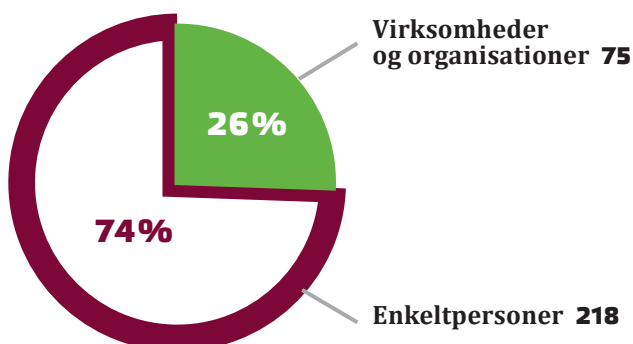
## Hvilke foranstaltninger har Ombudsmanden truffet?

I næsten 80 % af de behandlede sager (2 643) var Ombudsmanden 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.

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

Med hensyn til oversendelse af sager og rådgivning blev 55 % af klagerne henvist til et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd, dvs. en national eller regional ombudsmand i medlemsstaterne, eller til Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender. I alt 17 % blev henvist til Europa-Kommissionen, mens 36 % blev opfordret til at henvende sig til andre organer som f.eks. SOLVIT, der beskæftiger sig med problemer, der skyldes, at offentlige myndigheder ikke anvender lovgivningen om det indre marked korrekt.

## Kilde til klager, der fører til undersøgelser

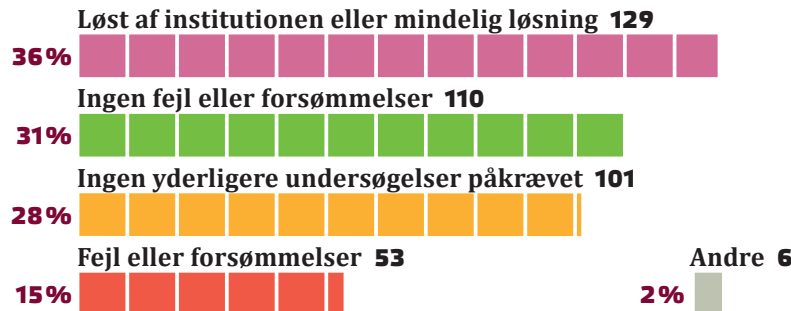


## Hvad kommer der ud af de gennemførte undersøgelser?

I 129 af de sager, som afsluttedes i 2008, blev der opnået et positivt resultat, idet den berørte institution accepterede en mindelig løsning eller afsluttede sagen. Der blev ikke fundet fejl eller forsømmelser i 110 sager. Ombudsmanden fremsatte yderligere bemærkninger for at medvirke til at forbedre fremtidige resultater i 41 sager. Der blev fundet fejl eller forsømmelser i 53 sager: Otte af dem førte til et forslag til henstilling, der blev accepteret af institutionen, én sag førte til en særlig beretning til Parlamentet, mens 44 sager blev afsluttet med kritiske bemærkninger.

 = 10 sager

BEMÆRK I nogle sager blev undersøgelserne afsluttet af to eller flere årsager. Derfor udgør summen af disse tal over 100 %.

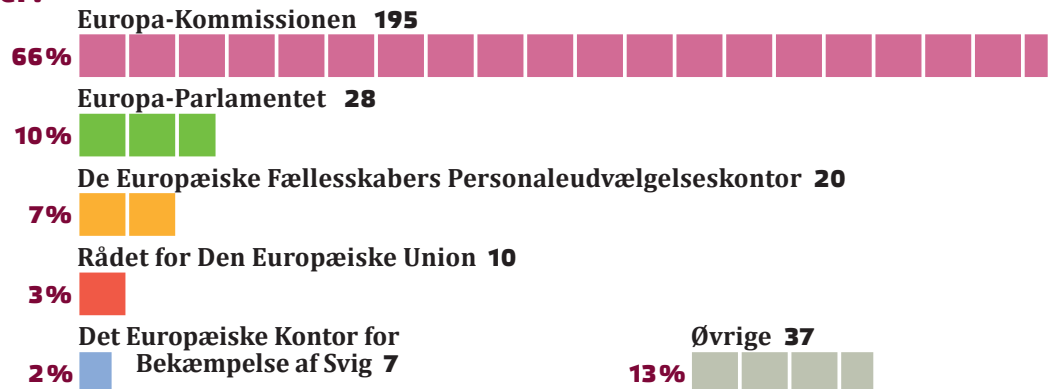


## Hvilke institutioner og organer vedrørte de gennemførte undersøgelser?

De fleste af de undersøgelser, der blev indledt i 2008, vedrørte Europa-Kommissionen (66 %). Da Kommissionen er den EU-institution, der træffer flest beslutninger med direkte konsekvenser for borgerne, er det kun naturligt, at den er det vigtigste mål for borgernes klager.

 = 10 sager

BEMÆRK I én sag vedrørte samme undersøgelse to institutioner. Derfor udgør summen af disse tal over 100 %.

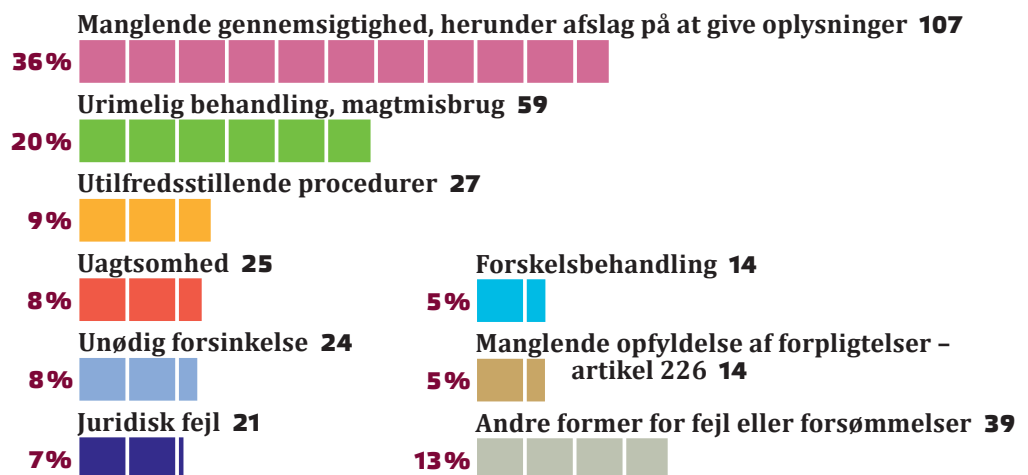


## Hvilke former for fejl eller forsømmelser vedrørte undersøgelserne?

Fejl eller forsømmelser sker, såfremt en institution undlader at handle i overensstemmelse med lovgivningen, undlader at respektere principperne for god forvaltning eller krænker grundlæggende rettigheder. Den hyppigst forekommende påstand om fejl eller forsømmelser, som Ombudsmanden så nærmere på i 2008, drejede sig om manglende gennemsigtighed (i 36 % af de indledte undersøgelser).

 = 10 sager

BEMÆRK I nogle sager blev to eller flere former for fejl eller forsømmelser omfattet af samme undersøgelse. Derfor udgør summen af disse tal over 100 %.

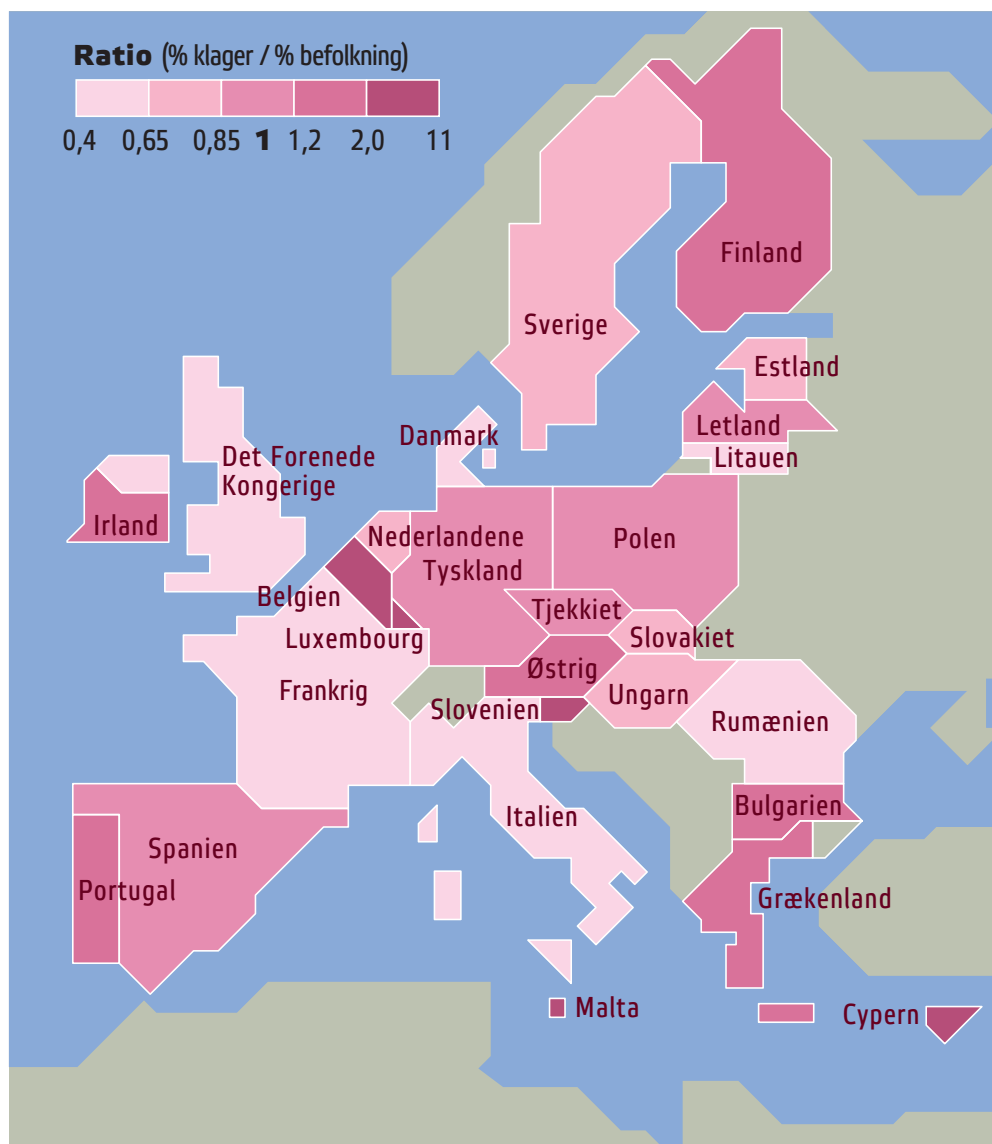


## Klager fra hvem?

BEMÆRK Forholdstallet er beregnet ved at dividere procentsatsen af det samlede antal klager fra hver enkelt medlemsstat med procentsatsen for den samlede EU-befolkning. Hvis tallet er større end 1, betyder det, at der kom flere klager fra det pågældende land til Ombudsmanden, end hvad der kunne forventes ud fra befolkningens størrelse.

Land	Sager
Tyskland	546
Spanien	352
Polen	270
Frankrig	240
Belgien	229
Italien	219
Det Forenede Kongerige	197
Grækenland	110
Østrig	108
Rumænien	97
Portugal	95
Nederlandene	78
Bulgarien	74
Tjekkiet	66
Sverige	52
Finland	49
Ungarn	46
Irland	45
Slovenien	41
Malta	36
Cypern	35
Luxembourg	33
Slovakiet	29
Danmark	23
Letland	18
Litauen	11
Estland	7
Andre	221
Ukendt	79

Kortet nedenfor viser, hvor stor sandsynligheden er for klager fra personer i de enkelte medlemsstater til Den Europæiske Ombudsmand. Den er baseret på antallet af klager fra hver enkelt medlemsstat i forhold til dens befolkningsstørrelse. Det absolutte antal klager pr. medlemsstat anføres ligeledes.



## Europæisk Ombudsmand

1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
FRANKRIG  
Tlf. +33 3 88 17 23 13  
Fax +33 3 88 17 90 62

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

© De Europæiske Fællesskaber, 2009

Gengivelse til undervisnings- eller anden ikkekommerciel brug er tilladt, såfremt kilden angives.

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Trykt på CyclusPrint finpapir fremstillet udelukkende af genbrugsfibre.

QK-AD-09-001-DA-D · ISSN 1831-354X