



Direktion A  
Registratur

Thomas HOLBACH  
thomas@holba.ch

Straßburg, den 29/10/2013

Empfangsbestätigung

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit bestätige ich, dass Ihre Beschwerde vom 23/10/2013 am 25/10/2013 registriert wurde und die Registrierungsnummer **2027/2013/VL** erhalten hat. Sie wird von Herr Vukasin Loncarevic (Tel. +32 (0)2.284.10.30), bearbeitet.

Anbei finden Sie einen Informationsvermerk zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde und zu den Vorschriften über den Schutz personenbezogener Daten, denen die Bearbeitung von Beschwerden durch den Bürgerbeauftragten unterliegt.

Zunächst wird Ihre Beschwerde geprüft, um festzustellen, ob sie in das Mandat des Bürgerbeauftragten fällt. Falls dem nicht so ist, werde ich Sie entsprechend informieren. Ist dies jedoch der Fall, wird sich der Bürgerbeauftragte schriftlich bei Ihnen melden.

Weiterhin möchte ich Sie darauf aufmerksam machen, dass durch die dem Bürgerbeauftragten vorgelegten Beschwerden die Fristen für gerichtliche oder verwaltungsrechtliche Verfahren nicht unterbrochen werden (Artikel 2 Absatz 6 des Statuts des Europäischen Bürgerbeauftragten).

Mit freundlichen Grüßen,

Peter Bonnor  
Leiter der Registratur



# Informationsvermerk

## Was sind die ersten Schritte?

Zunächst wird Ihre Beschwerde geprüft um festzustellen, ob sie **in das Mandat des Bürgerbeauftragten** fällt. Falls dem nicht so ist, werden Sie von der Registratur hierüber entsprechend in Kenntnis gesetzt. Falls sich eine andere Institution mit Ihrem Anliegen befassen könnte, und Sie bereits die Einwilligung bezüglich einer Weiterleitung Ihrer Beschwerde erteilt haben, kann die Registratur Ihre Beschwerde an die entsprechende Stelle weiterleiten.

Fällt Ihre Beschwerde in das Mandat des Bürgerbeauftragten, prüft dieser, ob die anwendbaren **Bedingungen für ihre Zulässigkeit** erfüllt sind. In der Regel werden Sie innerhalb eines Monats über das Ergebnis dieser Prüfung informiert.

Ist Ihre Beschwerde zulässig, entscheidet der Bürgerbeauftragte über die **Einleitung einer Untersuchung**. In einigen Fällen befindet er, dass die **Gründe** für die Einleitung einer Untersuchung **unzureichend** sind. Das ist z. B. normalerweise dann der Fall, wenn sich der Beschwerdeführer in derselben Angelegenheit ebenfalls an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments gewendet hat.

## Was geschieht, wenn der Bürgerbeauftragte zu meiner Beschwerde eine Untersuchung einleitet?

Wenn der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung für erforderlich hält, stehen ihm eine Reihe von Möglichkeiten zur Verfügung:

- Ist der Bürgerbeauftragte der Auffassung, dass er von Ihnen weitere Informationen benötigt, kann er Sie um **Erläuterungen** bitten. Ebenso kann der Bürgerbeauftragte vorgehen, wenn er Zweifel dahingehend hegt, ob die von Ihnen dargestellten Fakten auf Missstände in der Verwaltungstätigkeit hinweisen. Je nach Ihren Erläuterungen kann der Bürgerbeauftragte daraufhin entscheiden, den Fall zu schließen, oder – falls er befindet, dass die betreffende Institution Position zu Ihrer Beschwerde beziehen sollte – kann er diese um eine Stellungnahme bitten. Entscheidet er sich, den Fall zu schließen, werden Sie über die Gründe für seine Entscheidung in Kenntnis gesetzt. In einigen Fällen kann es der Bürgerbeauftragte für angemessen halten, die Institution, gegen die eine Beschwerde eingereicht wurde, über seine Entscheidung zu informieren. Dies geschieht in anonymisierter Form, d. h. Ihr Name oder andere personenbezogene Daten werden nicht offengelegt.
- Der Bürgerbeauftragte kann auch **Einsicht in die Akten** der Institution verlangen um festzustellen, ob es erforderlich ist, die Institution um eine Stellungnahme zu bitten.
- Der Bürgerbeauftragte kann **mit der Institution informell Kontakt aufnehmen**, um zu versuchen, eine zügige Lösung herbeizuführen. Dies



geschieht häufig dann, wenn es sich bei der Beschwerde darum handelt, dass eine Institution nicht reagiert oder keine angemessene Antwort vorlegt.

## **Worin bestehen die weiteren Schritte, falls der Bürgerbeauftragte die Institution um eine Stellungnahme bittet?**

Falls der Bürgerbeauftragte entscheidet, die Institution um eine Stellungnahme zu Ihrer Beschwerde zu bitten, räumt er der Stelle in der Regel hierfür eine Frist von drei Monaten ein. Nach Eingang der Stellungnahme erhalten Sie Gelegenheit, hierzu Anmerkungen zu machen. Ist der Bürgerbeauftragte der Auffassung, dass er weitere Informationen benötigt, um Ihre Beschwerde bearbeiten zu können, kann er die betreffende Stelle darum bitten, diese Informationen vorzulegen. Außerdem kann der Bürgerbeauftragte die Akten der Institution einsehen oder Mitarbeiter der Institution als Zeugen anhören. Über die Ergebnisse dieser Schritte werden Sie informiert und eingeladen, dazu Anmerkungen zu machen.

Gelangt der Bürgerbeauftragte zu der Auffassung, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorliegt, wird er den Fall schließen und Sie über die Gründe für seine Entscheidung in Kenntnis setzen. Falls der Bürgerbeauftragte einen möglichen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellt, bei dem Abhilfe geschaffen werden könnte, kann er eine einvernehmliche Lösung vorschlagen. Der Bürgerbeauftragte kann darüber hinaus zu diesem Zweck einen Empfehlungsentwurf vorlegen. Zwar kann der Bürgerbeauftragte die Institutionen nicht zur Annahme seiner Vorschläge und Empfehlungen verpflichten, er wird aber in der Regel jegliche ungerechtfertigte Ablehnung in diesem Zusammenhang öffentlich kritisieren.

## **Wie behandelt der Bürgerbeauftragte die personenbezogenen Daten in meiner Beschwerde?**

Eine Beschwerde an den Bürgerbeauftragten kann personenbezogene Daten über den Beschwerdeführer oder Dritte enthalten. Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Bürgerbeauftragten ist durch die **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, 2001, S. 1) geregelt. Bitte beachten Sie, dass Sie das Recht auf Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten und auf deren Berichtigung haben. Um Ihre Rechte auszuüben oder um weitere Informationen zu erhalten, können Sie sich direkt an den [Bürgerbeauftragten](#) wenden. Falls Sie der Ansicht sind, dass Ihre Rechte gemäß der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 infolge der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch den Bürgerbeauftragten verletzt wurden, haben Sie jederzeit das Recht, den [Europäischen Datenschutzbeauftragten anzurufen](#) anzurufen.



## Wird meine Beschwerde durch den Bürgerbeauftragten vertraulich behandelt?

Wenn Sie den Bürgerbeauftragten bitten, Ihre Beschwerde vertraulich zu behandeln, wird er keinem Dritten Zugang zu den Unterlagen in der Beschwerdeakte geben. Beachten Sie dabei jedoch bitte Folgendes:

**a. Die Vertraulichkeit gilt nur gegenüber Dritten.** Wenn der Bürgerbeauftragte die betroffene Institution um eine Stellungnahme zu Ihrer Beschwerde bittet, muss er der Institution Ihre Beschwerde übermitteln.

**b. Durch die Vertraulichkeit wird der Bürgerbeauftragte nicht daran gehindert, Informationen über Ihre Beschwerde in anonymisierter Form zu verbreiten.** Wenn der Bürgerbeauftragte die betroffene Institution um eine Stellungnahme bittet, veröffentlicht er Ihre Vorwürfe und Behauptungen auf seiner Website, ohne dabei Ihre Identität offenzulegen. Darüber hinaus veröffentlicht er – ebenfalls, ohne Ihre Identität offenzulegen – im Verlauf seiner Untersuchung etwaige Empfehlungsentwürfe sowie seine endgültige Entscheidung. Nur in seltenen Ausnahmefällen entscheidet der Bürgerbeauftragte gegen eine Veröffentlichung der Informationen wie oben beschrieben. Und schließlich kann sich der Bürgerbeauftragte entscheiden, Ihre Beschwerde – ebenfalls anonymisiert – in seinem Jahresbericht zu erwähnen.

Ein Ersuchen auf Vertraulichkeit kann jederzeit gestellt werden. Wenn Sie nicht um eine vertrauliche Behandlung bitten, wird ihre Beschwerde normalerweise als **öffentlich** eingestuft, d. h. jedes Mitglied der Öffentlichkeit kann um Zugang zu allen Teilen Ihrer Beschwerdeakte, einschließlich der Beschwerde selbst, bitten.

Der Bürgerbeauftragte kann auch ohne jegliches Ersuchen Ihrerseits entscheiden, Ihre Beschwerde vertraulich zu behandeln, wenn er der Auffassung ist, dass hierfür gute Gründe vorliegen.

Erhält der Bürgerbeauftragte ein Ersuchen auf öffentlichen Zugang zu Unterlagen einer Beschwerdeakte und beschließt, diesem Ersuchen stattzugeben (d. h. in Fällen, in denen es sich nicht um eine vertrauliche Beschwerde handelt), entscheidet der Bürgerbeauftragte, ob es erforderlich ist, **personenbezogene Daten über Ihre Person unkenntlich zu machen**. Er kann ebenfalls personenbezogene Daten **Dritter** unkenntlich machen. Dies geschieht zur Einhaltung der anwendbaren **Datenschutzbestimmungen**. In einigen Fällen kann es vorkommen, dass sich der Bürgerbeauftragte bezüglich der Offenlegung personenbezogener Daten an Sie selbst oder Dritte wendet.

## Kann ich mich während der Bearbeitung meiner Beschwerde an das Büro des Bürgerbeauftragten wenden?

In dem Schreiben, das Sie erhalten haben, finden Sie den Namen und die Kontaktangaben derjenigen Mitarbeiter, die mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde betraut sind. Sie können sich jederzeit gerne per E-Mail, Telefon oder schriftlich an das Büro des Bürgerbeauftragten wenden.

## BEYER Severine

---

**From:** Euro-Ombudsman  
**Sent:** 29 October 2013 11:02  
**To:** 'thomas@holba.ch'  
**Subject:** Empfangsbestätigung - 2027/2013/VL  
**Attachments:** 2027-2013-VL-S2013-182970.pdf

Sehr geehrter Herr Holbach,

in der Anlage erhalten Sie ein Schreiben des Europäischen Bürgerbeauftragten betreffend Ihre Beschwerde.

**Für den Fall, dass aus Ihrer Beschwerde nicht eindeutig hervorgeht, in welchem Land Sie Ihren Wohnsitz haben,** bitten wir Sie uns diese Angabe schnellstmöglich mitzuteilen. Falls Sie diese Angabe bereits in Ihrer Beschwerde gemacht haben, brauchen Sie sie nicht nochmals zu senden.

Diese Information kann nötig sein, um die Zulässigkeit Ihrer Beschwerde festzustellen. Sie wird auch für Statistikzwecke verwendet.

Das Sekretariat