



Europäische Bürgerbeauftragte

# Der Europäische Kodex für gute Verwaltungspraxis

---

DE





Unser Auftrag besteht darin, einen Beitrag zur Demokratie zu leisten, indem wir mit den Organen der Europäischen Union zusammenarbeiten, um die Verwaltung leistungsfähiger, verantwortungsvoller, transparenter und ethischer zu gestalten.

# Inhalt

---

**2**

Vorwort

---

**4**

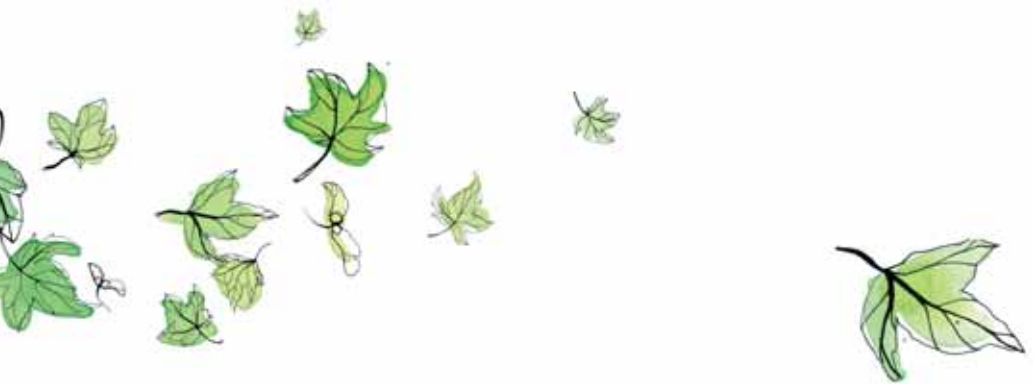
Einleitung

---

**12**

Der Europäische Kodex  
für gute Verwaltungspraxis

---



# Vorwort

---

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

ich freue mich, Ihnen diese aktualisierte Fassung des *Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis*, der vom Europäischen Parlament erstmals 2001 angenommen wurde, vorlegen zu können.

Als Europäische Bürgerbeauftragte weiß ich, dass viele europäische Bedienstete integer, engagiert und human handeln. Der vorliegende Kodex dient dazu, diese Bemühungen zu unterstützen, indem er Beispiele bewährter Verfahrenspraxis aufzeigt und eine einheitliche bürgerorientierte europäische Verwaltungskultur fördert, die sich durch Offenheit und Lernbereitschaft im Austausch mit Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Interessensgruppen auszeichnet.

Der Kodex bietet Anleitungen für praktische Schritte hin zu größerer Wirksamkeit sowie mehr Transparenz und Rechenschaftspflicht; mein Büro steht Ihnen gegebenenfalls jederzeit gern für weiteren informellen Rat zur Verfügung.

In den Organen und Einrichtungen der EU ist aufgrund ihrer besonderen Zusammensetzung eine Vielzahl von Erfahrungen und Sichtweisen aus den Mitgliedstaaten gebündelt. Die Schaffung einer abgestimmten und einheitlichen Dienstleistungskultur kann daher eine Herausforderung sein. Den Organen und Einrichtungen wird jedoch zunehmend bewusst, dass ganz praktische Gründe für einen bürgerorientierten Ansatz sprechen, und ich hoffe, dass dieses Bewusstsein erhalten bleibt.

Ich bin davon überzeugt, dass der Bedarf an diesem Kodex in Anbetracht der beispiellosen Kontrolle, der die europäischen Beschlussfassungsverfahren heute unterzogen werden, noch nie größer war. Ich bin zuversichtlich, dass diese Verfahren im Allgemeinen solide genug sind, um diese kritische Überprüfung bestehen zu können. Die Organe und Einrichtungen müssen eine solche Kontrolle im Rahmen ihrer normalen Rechenschaftspflicht aber auch akzeptieren und dürfen nicht versuchen, sich ihr zu verschließen oder zu entziehen.

Nach der Charta haben die Bürgerinnen und Bürger der EU das Grundrecht auf gute Verwaltung. Dementsprechend müssen die Organe und Einrichtungen offen für Veränderungen und Herausforderungen sein und die Verbesserung und Optimierung der Qualität und Effizienz ihrer Arbeit proaktiv angehen.

Der vorliegende Kodex ist der Beitrag meines Büros zur Meisterung dieser Herausforderungen. Ich danke Ihnen, dass Sie sich die Zeit für diesen Kodex nehmen, und darf Ihnen versichern, dass mein Büro jederzeit bereit ist, eventuelle weitere Fragen zu beantworten.

*Le gach dea-ghuí,*

A handwritten signature in black ink, reading "Emily O'Reilly". The signature is written in a cursive style with a long horizontal flourish underneath.

Emily O'Reilly  
Europäische Bürgerbeauftragte

# Einleitung

---

Eine gute Verwaltungspraxis der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Europäischen Union („EU-Organen“) kommt allen europäischen Bürgern und Gebietsansässigen zugute. Er ist insbesondere für Personen, die unmittelbar mit den EU-Organen zu tun haben, von Bedeutung.

*Der Europäische Kodex für gute Verwaltungspraxis* ist seit seiner Annahme durch das Europäische Parlament im Jahr 2001 ein unverzichtbares Hilfsmittel für die praktische Umsetzung des Grundsatzes der guten Verwaltungspraxis geworden. Er hilft einzelnen Bürgern, ihre Rechte zu verstehen und durchzusetzen, und fördert das öffentliche Interesse an einer offenen, effizienten und unabhängigen europäischen Verwaltung.

Der Kodex hilft den Bürgern zu verstehen, welche Verwaltungsstandards sie von den EU-Organen berechtigterweise erwarten können. Er dient zugleich aber auch als nützlicher Leitfaden für Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes im Hinblick auf ihre Beziehungen zur Öffentlichkeit. Durch die konkretere Fassung

des Grundsatzes der guten Verwaltungspraxis trägt der Kodex dazu bei, optimale Verwaltungsstandards zu fördern.

Zeitgleich mit der Annahme des Kodex hat das Europäische Parlament eine Entschließung angenommen, wonach die Europäische Bürgerbeauftragte zur Anwendung des Kodex aufgefordert wird, wenn sie untersucht, ob Missstände in der Verwaltungstätigkeit vorliegen. Dementsprechend nimmt die Bürgerbeauftragte bei ihren Untersuchungen, aber auch bei ihrer proaktiven Arbeit zur Förderung einer guten Verwaltungspraxis auf den Kodex Bezug.





---

Nach Maßgabe von Artikel 228 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union ist die Europäische Bürgerbeauftragte befugt, Missstände in der Tätigkeit der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union mit Ausnahme des Gerichtshofs der Europäischen Union in Ausübung seiner Rechtsprechungsbefugnisse zu untersuchen.

Jeder Unionsbürger hat das Recht, bei der Bürgerbeauftragten Beschwerde einzureichen. Gebietsansässige, Unternehmen und Vereinigungen können ebenfalls Beschwerde einlegen.

Dieses Recht ist eines der Grundrechte der Unionsbürgerschaft, das in der EU-Grundrechtecharta (Artikel 43) verankert ist.

Der Beschwerdeführer muss nicht unbedingt persönlich von dem Missstand in der Verwaltungstätigkeit betroffen sein oder ein besonderes Interesse an dem Fall besitzen.

Die Bürgerbeauftragte kann auch Untersuchungen aus eigener Initiative einleiten.

---

## Das Recht auf eine gute Verwaltung

Die Bürgerbeauftragte ist nicht befugt, rechtsverbindliche Entscheidungen zu treffen, und *Der Europäische Kodex für gute Verwaltungspraxis* ist auch kein rechtsverbindliches Instrument. Allerdings überschneiden sich Teile des Kodex mit dem Grundrecht auf eine gute Verwaltung, das in Artikel 41 der EU-Charta der Grundrechte verankert ist.

Seit Inkrafttreten des Vertrags von Lissabon im Dezember 2009 besitzt die Charta der Grundrechte dieselbe Rechtsverbindlichkeit wie die Verträge. Daher hat heute jeder einen rechtmäßigen Anspruch auf eine gute Verwaltung seiner Angelegenheiten durch die EU-Organe.



*Bürgern antworten*



## Recht auf eine gute Verwaltung (Artikel 41 der Charta der Grundrechte)

1. Jede Person hat ein Recht darauf, dass ihre Angelegenheiten von den Organen, Einrichtungen 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.

---



## Die Grundsätze des öffentlichen Dienstes

Die vollständige und ordnungsgemäße Anwendung des Kodex, der Charta der Grundrechte und des EU-Rechts im Allgemeinen hängt davon ab, ob es in der Verwaltung eine Dienstleistungskultur gibt, in der die Beamten die Grundsätze der guten Verwaltung verstehen und verinnerlicht haben.

Ethische Normen sind ein wesentlicher Bestandteil der Dienstleistungskultur.

Im Juni 2012 veröffentlichte der damalige Bürgerbeauftragte nach einer öffentlichen Konsultation eine hochrangige Erklärung der ethischen Normen, von denen die öffentliche Verwaltung der EU geleitet wird. Sie wurden in Form von fünf Grundsätzen des öffentlichen Dienstes vorgelegt, die unmittelbar im Anschluss dargelegt werden.

## Grundsätze des öffentlichen Dienstes als Leitbild für EU-Beamte

### 1. Engagement für die Europäische Union und ihre Bürger

Der Beamte ist sich dessen bewusst, dass die Institutionen der Union dazu da sind, bei der Verwirklichung der in den Verträgen niedergelegten Ziele den Interessen der Union und ihrer Bürger zu dienen.

Seine Empfehlungen und Entscheidungen stehen stets im Dienste dieser Interessen.

Der Beamte erfüllt seine Aufgaben nach bestem Vermögen und ist bestrebt, jederzeit den höchsten beruflichen Standards zu entsprechen.

Er ist sich seiner öffentlichen Vertrauensposition bewusst und geht anderen mit gutem Beispiel voran.

---

### 2. Integrität

Der Beamte lässt sich stets von einem Gefühl des Anstands leiten. Sein Verhalten hält jederzeit einer gründlichen öffentlichen Kontrolle stand. Dieser Verpflichtung ist durch bloßes Handeln nach dem Gesetz nicht genüge getan.

Der Beamte geht keine Verpflichtung finanzieller oder sonstiger Art ein, die ihn bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben beeinflussen könnte; dies schließt die Annahme von Geschenken ein. Der Beamte gibt etwaige private Interessen in Bezug auf seine Aufgaben unverzüglich an.

Der Beamte trifft Vorkehrungen, um Interessenskonflikte und die Entstehung solcher Konflikte zu vermeiden. Er wird unverzüglich tätig, um aufkommende Konflikte zu lösen. Diese Verpflichtung gilt auch für die Zeit nach seinem Ausscheiden aus dem Dienst.

### 3. Objektivität

Der Beamte ist unparteiisch und aufgeschlossen, hält sich an Tatsachen und ist gewillt, unterschiedliche Standpunkte zu hören. Er ist bereit, Fehler anzuerkennen und zu korrigieren.

Bei Verfahren, die vergleichende Bewertungen einschließen, lässt sich der Beamte bei seinen Empfehlungen und Entscheidungen nur von Leistungsgesichtspunkten und gegebenenfalls von gesetzlich ausdrücklich vorgeschriebenen sonstigen Faktoren leiten.

Der Beamte diskriminiert nicht und lässt sich bei seiner beruflichen Tätigkeit nicht von der Sympathie oder Antipathie für eine bestimmte Person beeinflussen.



#### 4. Achtung vor anderen Menschen

Der Beamte begegnet Amtskollegen und auch den Bürgern stets mit Achtung. Er ist höflich, hilfsbereit und kooperativ und erfüllt seine Aufgaben termingerecht.

Er ist ehrlich bemüht, das von anderen Gesagte zu verstehen und sich selbst klar und verständlich auszudrücken.

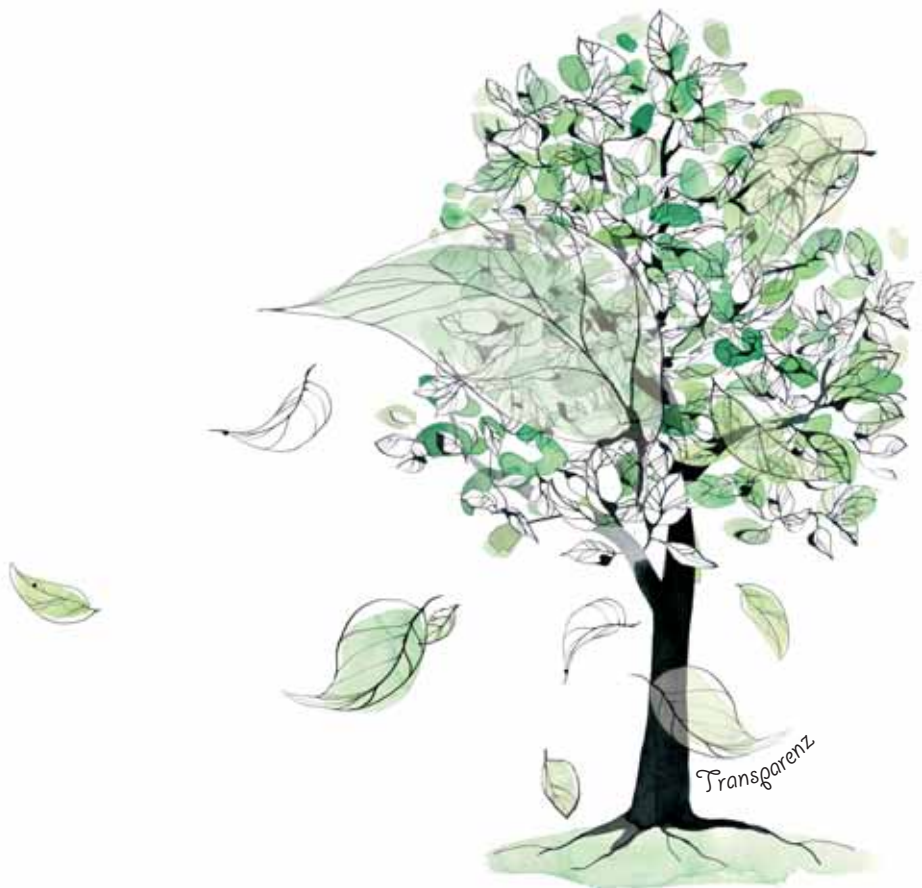
---

#### 5. Transparenz

Der Beamte ist bereit, Auskunft über seine Tätigkeit zu erteilen und sein Handeln zu begründen.

Er führt ordnungsgemäße Aufzeichnungen und stellt sich bereitwillig öffentlichen Kontrollen seines Verhaltens, einschließlich der Einhaltung dieser Grundsätze des öffentlichen Dienstes.

---



Die Berücksichtigung dieser Grundsätze kann den Beamten helfen, Vorschriften und Grundsätze zu verstehen und korrekt anzuwenden und in Situationen, die ein Handeln nach eigenem Ermessen erfordern, die richtige Entscheidung zu treffen.

Auf diese Weise tragen die Grundsätze dazu bei, die Qualität der öffentlichen Verwaltung zu verbessern, die Rechtsstaatlichkeit zu stärken und die Wahrscheinlichkeit, dass Ermessensbefugnisse willkürlich genutzt werden, zu verringern.

Die Bürgerbeauftragte wird, wo immer möglich, bei ihren Untersuchungen von möglichen Missständen in der Verwaltungstätigkeit der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU auf die Grundsätze Bezug nehmen.

## Der Kodex und die Mitgliedstaaten

Der Kodex gilt ebenso wie Artikel 41 der Charta und die Grundsätze des öffentlichen Dienstes unmittelbar nur für die Organe und Beamten der Europäischen Union.

Dennoch hat der Kodex Impulse für ähnliche Texte in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union, Beitrittskandidaten und Drittländern gegeben.

Darüber hinaus beruht, wie aus den Erläuterungen zur Charta der Grundrechte deutlich wird, das Recht auf eine gute Verwaltung auf der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs im Hinblick auf eine gute Verwaltung als ein allgemeiner Grundsatz des EU-Rechts. Diese allgemeinen Grundsätze sind auch für die Mitgliedstaaten verbindlich, wenn sie im Rahmen des EU-Rechts tätig werden.

# Der Europäische Kodex für gute Verwaltungspraxis



## Der Kodex, der vom Europäischen Parlament angenommen wurde, beinhaltet folgende Bestimmungen<sup>1</sup>:

### Artikel 1 Allgemeine Vorschrift

In ihren Beziehungen zur Öffentlichkeit beachten die Organe und ihre Beamten die Grundsätze, die in dem Kodex für gute Verwaltungspraxis (nachstehend als „der Kodex“ bezeichnet) niedergelegt sind.

### Artikel 2 Persönlicher Geltungsbereich

1. Der Kodex gilt für alle Beamten und sonstigen Bediensteten, auf die das Statut der Beamten und die Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten Anwendung finden, in ihren Beziehungen zur Öffentlichkeit. Im Folgenden bezieht sich der Begriff „Beamte“ sowohl auf die Beamten als auch auf die sonstigen Bediensteten.

2. Die Organe und ihre Verwaltungen ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Vorschriften dieses Kodex auch auf andere Personen Anwendung finden, die für sie tätig sind, z. B. auf Personen, die im Rahmen von privatrechtlichen Verträgen beschäftigt werden, von den nationalen öffentlichen Diensten abgestellte Sachverständige und Praktikanten.

3. Der Begriff „Öffentlichkeit“ bezieht sich auf natürliche und juristische Personen unabhängig davon, ob sie ihren Wohnsitz bzw. ihren eingetragenen Sitz in einem Mitgliedstaat haben oder nicht.

4. Im Sinne dieses Kodex steht der Begriff:

- a. „Organ“ für ein Organ, eine Einrichtung oder eine sonstige Stelle der Europäischen Union;
- b. „Beamte“ für einen Beamten oder sonstigen Bediensteten der Europäischen Union.

### Artikel 3 Sachlicher Geltungsbereich

1. Der vorliegende Kodex enthält die allgemeinen Grundsätze guter Verwaltungspraxis, die auf die Gesamtheit der Beziehungen der Organe und ihrer Verwaltungen zur Öffentlichkeit Anwendung finden, sofern sie nicht spezifischen Vorschriften unterliegen.

<sup>1</sup> Der folgende Text wurde angepasst, um die Änderungen, die der Lissabonner Vertrag an der Nomenklatur der Verträge und der Nummerierung der Vertragsartikel vorgenommen hat, sowie die Überarbeitung des Statuts des Europäischen Bürgerbeauftragten aus dem Jahr 2008 zu berücksichtigen. Darüber hinaus wurden gewisse Rechtschreibfehler berichtigt.

2. Die im vorliegenden Kodex dargelegten Grundsätze gelten nicht für die Beziehungen zwischen dem Organ und dessen Beamten. Diese Beziehungen unterliegen den Vorschriften des Beamtenstatuts.

---

## Artikel 4 Rechtmäßigkeit

Der Beamte handelt nach dem Grundsatz der Rechtmäßigkeit und wendet die in den Rechtsvorschriften der EU niedergelegten Regeln und Verfahren an. Der Beamte achtet insbesondere darauf, dass Beschlüsse, die die Rechte

oder Interessen von Einzelpersonen berühren, eine rechtliche Grundlage haben und ihr Inhalt mit den geltenden Rechtsvorschriften übereinstimmt.

---

## Artikel 5 Nichtdiskriminierung

1. Bei der Behandlung von Ersuchen der Öffentlichkeit und bei der Beschlussfassung gewährleistet der Beamte, dass der Grundsatz der Gleichbehandlung beachtet wird. Einzelpersonen, die sich in der gleichen Situation befinden, werden auf vergleichbare Weise behandelt.

---





**2.** Wird bei der Behandlung ein Unterschied gemacht, stellt der Beamte sicher, dass diese unterschiedliche Behandlung durch die objektiven wesentlichen Eigenschaften des betreffenden Falles gerechtfertigt ist.

---

**3.** Der Beamte enthält sich insbesondere jeder ungerechtfertigten unterschiedlichen Behandlung von Einzelpersonen aus Gründen der Nationalität, des Geschlechts, der Rasse, der Hautfarbe, der ethnischen oder sozialen Herkunft, genetischer Merkmale, der Sprache, der Religion oder des Glaubens, einer politischen oder sonstigen Haltung, der Zugehörigkeit zu einer nationalen Minderheit, des Eigentums, der Geburt, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung.

---

## Artikel 6 Verhältnismäßigkeit

**1.** Bei der Beschlussfassung stellt der Beamte sicher, dass die getroffenen Maßnahmen in einem angemessenen Verhältnis zum angestrebten Ziel stehen. Der Beamte vermeidet es insbesondere, die Rechte der Bürger einzuschränken oder ihnen Belastungen aufzuerlegen, wenn diese Einschränkungen oder Belastungen nicht in einem angemessenen Verhältnis zum Zweck der durchgeführten Maßnahmen stehen.

---

**2.** Bei der Beschlussfassung achtet der Beamte auf einen angemessenen Ausgleich zwischen den Belangen von Privatpersonen und dem allgemeinen öffentlichen Interesse.

---

## Artikel 7 Kein Missbrauch von Befugnissen

Befugnisse dürfen ausschließlich zur Erreichung der Ziele ausgeübt werden, für die sie in den einschlägigen Vorschriften übertragen worden sind. Der Beamte sieht insbesondere davon ab, von den Befugnissen für Zwecke Gebrauch zu machen, für die keine rechtliche Grundlage besteht oder die nicht mit einem öffentlichen Interesse begründet werden können.

---

## Artikel 8 Unparteilichkeit und Unabhängigkeit

**1.** Der Beamte handelt unparteiisch und unabhängig. Der Beamte enthält sich jeder willkürlichen Handlung, die sich nachteilig auf Einzelpersonen auswirkt, sowie jeder Form der Vorzugsbehandlung, mit welchen Gründen auch immer sie motiviert sein mag.

---

2. Das Verhalten des Beamten darf zu keiner Zeit von persönlichen, familiären oder nationalen Interessen oder politischem Druck geleitet werden. Der Beamte beteiligt sich nicht an einer Entscheidung, an der er oder ein enges Mitglied seiner Familie ein finanzielles Interesse besitzt.

---

## Artikel 9 Objektivität

Bei der Beschlussfassung berücksichtigt der Beamte alle wesentlichen Faktoren und misst jedem von ihnen das ihm gebührende Gewicht bei; alle nicht zur Sache gehörenden Umstände finden keine Berücksichtigung.

---

## Artikel 10 Rechtmäßige Erwartungen, folgerichtiges Handeln und Beratung

1. Der Beamte handelt, in seiner eigenen Verwaltungspraxis und im Verhältnis zur Verwaltungstätigkeit des Organs, folgerichtig. Der Beamte hält sich an die regulären Verwaltungspraktiken des Organs, sofern nicht berechtigte Gründe dafür vorliegen, in einem Einzelfall von diesen Praktiken abzuweichen. Wenn solche Gründe vorliegen, sind sie schriftlich niederzulegen.

---

2. Der Beamte beachtet die berechtigten und billigen Erwartungen, die die Öffentlichkeit, in Anbetracht des Handelns des Organs in der Vergangenheit, hegt.

---

3. Der Beamte berät die Öffentlichkeit bei Bedarf darüber, wie in einer Angelegenheit, die in seinen Tätigkeitsbereich fällt, vorgegangen werden kann und wie bei der Behandlung der Angelegenheit verfahren werden sollte.

---

## Artikel 11 Fairness

Der Beamte soll unparteiisch, fair und vernünftig handeln.

---

## Artikel 12 Höflichkeit

1. Der Beamte legt in den Beziehungen zur Öffentlichkeit ein dienstleistungsorientiertes, korrektes, höfliches und zugängliches Verhalten an den Tag. Bei der Beantwortung von Schriftverkehr, Telefongesprächen und E-Mails bemüht sich der Beamte, so hilfsbereit wie möglich zu sein, und beantwortet an ihn gerichtete Fragen so vollständig und genau wie möglich.

---

2. Ist der Beamte nicht für die betreffende Angelegenheit verantwortlich, verweist er den Bürger an den zuständigen Beamten.

---

3. Tritt ein Fehler auf, der die Rechte oder Interessen einer Einzelperson beeinträchtigt, entschuldigt sich der Beamte dafür und bemüht sich, die durch seinen Fehler verursachten negativen Auswirkungen auf zweckmäßigste Weise zu korrigieren, und unterrichtet den Bürger über etwaige Berufungsmöglichkeiten gemäß Artikel 19 des Kodex.

---

## Artikel 13

### Beantwortung von Schreiben in der Sprache des Bürgers

Der Beamte stellt sicher, dass jeder Bürger der Union bzw. jede Einzelperson, die sich in einer der Vertragssprachen schriftlich an das Organ wendet, eine Antwort in der gleichen Sprache erhält. Dasselbe gilt soweit wie möglich auch für juristische Personen wie Nichtregierungsorganisationen, Verbände und Unternehmen.

---

## Artikel 14

### Empfangsbestätigung und Angabe des zuständigen Beamten

1. Für jedes an das Organ gerichtete Schreiben bzw. jede ihm übermittelte Beschwerde wird innerhalb einer Frist von zwei Wochen eine Empfangsbestätigung ausgestellt, es sei denn, dass innerhalb dieser Frist eine inhaltlich fundierte Antwort übermittelt werden kann.

---



**2.** In der Antwort bzw. der Empfangsbestätigung werden der Name und die Telefonnummer des Beamten angegeben, der mit der Angelegenheit befasst ist, sowie seine Dienststelle.

---

**3.** Keine Empfangsbestätigung und keine Antwort muss in Fällen übermittelt werden, in denen Schreiben bzw. Beschwerden aufgrund ihrer übermäßigen Zahl, wegen ständiger Wiederholung oder ihres sinnlosen Charakters den Tatbestand des Missbrauchs erfüllen.

---

## Artikel 15 Verpflichtung zur Weiterleitung an die zuständige Dienststelle des Organs

**1.** Wird ein Schreiben oder eine Beschwerde an das Organ an eine Generaldirektion, Direktion oder Abteilung gerichtet oder übermittelt, die nicht zur Behandlung des Schreibens bzw. der Beschwerde befugt ist, tragen seine Dienststellen dafür Sorge, dass die Akte unverzüglich an die zuständige Dienststelle des Organs weitergeleitet wird.

---

**2.** Die Dienststelle, bei der das Schreiben bzw. die Beschwerde ursprünglich eingegangen ist, setzt den Verfasser von dieser Weiterleitung in Kenntnis und gibt den Namen und die Telefonnummer des Beamten an, an den die Akte weitergeleitet worden ist.

---

**3.** Der Beamte weist die Einzelperson oder die Organisation auf etwaige Fehler und Mängel in den Dokumenten hin und gibt ihnen die Möglichkeit, diese zu berichtigen.

---

## Artikel 16 Recht auf Anhörung und Abgabe von Erklärungen

**1.** In Fällen, in denen die Rechte oder Interessen von Einzelpersonen berührt werden, stellt der Beamte sicher, dass die Verteidigungsrechte auf jeder Stufe des Beschlussfassungsverfahrens respektiert werden.

---

**2.** Jede Einzelperson hat in Fällen, in denen ein Beschluss gefasst werden muss, der ihre Rechte oder Interessen berührt, das Recht, schriftliche Bemerkungen zu unterbreiten und erforderlichenfalls mündliche Anmerkungen vorzutragen, ehe der Beschluss gefasst wird.

---

## Artikel 17

### Angemessene Frist für die Entscheidungsfindung

1. Der Beamte stellt sicher, dass über jedes Ersuchen bzw. jede Beschwerde an das Organ innerhalb einer angemessenen Frist, unverzüglich und auf keinen Fall später als zwei Monate nach dem Datum des Eingangs entschieden wird. Die gleiche Regelung gilt für die Beantwortung von Schreiben von Einzelpersonen und für Antworten auf Verwaltungsmittelungen, die der Beamte seinen Vorgesetzten mit dem

Ersuchen übermittelt hat, Anweisungen bezüglich der erforderlichen Beschlüsse zu erteilen.

2. Kann über eine an das Organ gerichtete Forderung oder Beschwerde wegen des komplexen Charakters der aufgeworfenen Fragen nicht innerhalb der vorstehend genannten Frist entschieden werden, unterrichtet der Beamte den Verfasser so rasch wie möglich. In diesem Falle sollte eine abschließende Entscheidung dem Verfasser in der kürzestmöglichen Zeit mitgeteilt werden.



Rechtzeitigkeit

Der Europäische Kodex für gute Verwaltungspraxis

## Artikel 18

### Verpflichtung zur Begründung von Entscheidungen

1. Für jede Entscheidung des Organs, die sich nachteilig auf die Rechte oder Interessen einer Einzelperson auswirken kann, sind die Gründe zu nennen, auf die sie sich stützt; dazu sind die relevanten Tatsachen und die Rechtsgrundlage der Entscheidung eindeutig anzugeben.

---

2. Der Beamte sieht von Entscheidungen ab, die sich auf nicht ausreichende oder vage Gründe stützen und die keine individuelle Argumentation enthalten.

---

3. Ist es wegen der großen Anzahl von Personen, die von ähnlichen Entscheidungen betroffen sind, nicht möglich, die Gründe für die Entscheidung im Detail mitzuteilen, und werden deshalb Standardantworten erteilt, stellt der Beamte sicher, dass er anschließend dem Bürger, der ausdrücklich darum bittet, eine individuelle Argumentation liefert.

---



## Artikel 19

### Angabe der Berufungsmöglichkeiten

1. Eine Entscheidung des Organs, die sich nachteilig auf die Rechte oder Interessen einer Einzelperson auswirken kann, enthält eine Angabe der Möglichkeiten, Berufung gegen die Entscheidung einzu legen. Angegeben werden insbesondere die Art der Rechtsmittel, die Institutionen, vor denen sie in Anspruch genommen werden können, sowie die Fristen für ihre Inanspruchnahme.

2. In den Entscheidungen ist insbesondere auf die Möglichkeit hinzuweisen, Gerichtsverfahren einzuleiten und Beschwerden an den Bürgerbeauftragten zu richten, gemäß der in den Artikeln 263 und 228 des Vertrags zur Arbeitsweise der Europäischen Union festgelegten Bedingungen.

## Artikel 20

### Mitteilung der Entscheidung

1. Der Beamte stellt sicher, dass Personen, deren Rechte oder Interessen von einer Entscheidung beeinträchtigt werden, diese Entscheidungen schriftlich mitgeteilt werden, sobald sie gefasst worden sind.

2. Der Beamte sieht so lange davon ab, die Entscheidung anderen Adressaten mitzuteilen, bis die betreffende Person bzw. die betreffenden Personen unterrichtet worden ist bzw. sind.

## Artikel 21

### Datenschutz

1. Der Beamte, der mit personenbezogenen Daten umgeht, die einen Bürger betreffen, beachtet die Privatsphäre und die Unversehrtheit der Person gemäß den Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft und den freien Datenverkehr<sup>2</sup>.

2. Der Beamte sieht insbesondere davon ab, personenbezogene Daten für unrechtmäßige Zwecke zu verarbeiten bzw. solche Daten an unbefugte Personen weiterzuleiten.

## Artikel 22

### Informationsbegehren

1. Der Beamte stellt, sofern er für die betreffende Angelegenheit verantwortlich ist, Einzelpersonen die von ihnen angeforderten Informationen zur Verfügung. Geeignetenfalls gibt der Beamte Empfehlungen für die Einleitung eines Verwaltungsverfahrens in seinem Zuständigkeitsbereich ab. Der Beamte stellt sicher, dass die übermittelte Information klar und verständlich ist.

2. ABl. L 8 vom 12.1.2001, S. 1.

2. Ist ein mündlich vorgetragenes Informationsbegehren zu kompliziert oder zu umfassend, legt der Beamte der betreffenden Person nahe, ihren Antrag schriftlich zu formulieren.

---

3. Kann ein Beamter die angeforderte Information wegen ihres vertraulichen Charakters nicht offenlegen, teilt er der betreffenden Person gemäß Artikel 18 dieses Kodex die Gründe mit, warum er die Information nicht liefern kann.

---

4. Informationsbegehren zu Fragen, für die er nicht verantwortlich ist, leitet der Beamte an die zuständige Person weiter und gibt deren Namen und Telefonnummer an. Der Beamte leitet Informationsbegehren, die ein anderes Organ der EU betreffen, an dieses Organ weiter.

---

5. Gegebenenfalls verweist der Beamte – je nach Gegenstand des Begehrens – die Person, die um Informationen bittet, an die Dienststelle des Organs, die für die Information der Öffentlichkeit zuständig ist.

---

## Artikel 23

### Anträge auf öffentlichen Zugang zu Dokumenten

1. Der Beamte befasst sich mit Anträgen auf Zugang zu Dokumenten gemäß den von dem Organ angenommenen Regelungen und

gemäß den allgemeinen Grundsätzen und Beschränkungen aufgrund der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001<sup>3</sup>.

---

2. Kann der Beamte einem mündlichen Antrag auf Zugang zu Dokumenten nicht nachkommen, wird dem Bürger nahegelegt, seinen Antrag schriftlich zu formulieren.

---

## Artikel 24

### Führung angemessener Verzeichnisse

Die Abteilungen des Organs haben angemessene Verzeichnisse über ihren Posteingang und -ausgang, die von ihnen erhaltenen Dokumente und die von ihnen ergriffenen Maßnahmen zu führen.

---

## Artikel 25

### Werbung für den Kodex

1. Das Organ ergreift wirksame Maßnahmen, um die Öffentlichkeit über ihre Rechte im Rahmen dieses Kodex zu informieren. Es stellt den Wortlaut nach Möglichkeit in elektronischer Form auf der Homepage ihrer Website zur Verfügung.

---

2. Die Kommission veröffentlicht und verteilt den Kodex im Namen aller Organe als Broschüre an die Bürger.

---

3. ABl. L 145 vom 31.5.2001, S. 43.



## Artikel 26

### Recht auf Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten

Gegen jedwedes Versäumnis eines Organs oder eines Beamten, den in diesem Kodex dargelegten Grundsätzen nachzukommen, kann gemäß Artikel 228 des Vertrags zur Arbeitsweise der Europäischen Union und dem Statut des Europäischen Bürgerbeauftragten<sup>4</sup> eine Beschwerde an den Europäischen Bürgerbeauftragten gerichtet werden.

## Artikel 27

### Überprüfung der Anwendung

Jedes Organ überprüft seine Ausführung des Kodex nach zweijähriger Anwendung. Das Organ unterrichtet den Europäischen Bürgerbeauftragten von den Ergebnissen seiner Überprüfung.

4. Beschluss des Europäischen Parlaments über die Regelungen und allgemeinen Bedingungen für die Ausübung der Aufgaben des Bürgerbeauftragten, ABl. L 113 vom 4.5.1994, S. 15, zuletzt geändert durch den Beschluss 2008/587/EG, Euratom des Europäischen Parlaments vom 18. Juni 2008, ABl. L 189 vom 17.7.2008, S. 25.





© Europäische Union, 2015

Nachdruck bei Quellenangabe für den Unterricht und für nicht kommerzielle Zwecke gestattet.

Diese Broschüre ist im Internet veröffentlicht unter:

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

Design und Layout von Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dänemark, und EntenEller A/S, Valby, Dänemark.

Illustrationen von Toril Bækmark.

Gesetzt in FrutigerNext und Palatino.

*Printed in Belgium*

Print ISBN 978-92-9212-713-8 . doi:10.2869/64296 . QK-04-14-988-DE-C

PDF ISBN 978-92-9212-683-4 . doi:10.2869/60983 . QK-04-14-988-DE-N



Falls Sie eine Großdruckfassung dieser Veröffentlichung benötigen, wenden Sie sich bitte an das Büro des Bürgerbeauftragten. Auf Anfrage stellen wir Ihnen auch gerne eine Audioversion zur Verfügung.



## Europäische Bürgerbeauftragte

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>



Amt für Veröffentlichungen