



Europäische  
Bürgerbeauftragte

# Probleme mit der EU? Wer kann **Ihnen** helfen?

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.

© 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>

Alle Fotografien © Europäische Union, sofern nicht anders angegeben.

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

Gesetzt in FrutigerNext und Palatino.

*Printed in Luxembourg*

Print ISBN 978-92-9212-646-9 . doi:10.2869/52963 . QK-04-14-978-DE-C

PDF ISBN 978-92-9212-622-3 . doi:10.2869/46959 . QK-04-14-978-DE-N





Die Europäische Union bietet den Unionsbürgern, Einwohnern, Unternehmen und Verbänden der EU viele Vorteile. Staatsangehörige der EU-Mitgliedstaaten sind auch Unionsbürger und genießen aufgrund ihrer Unionsbürgerschaft eine ganze Reihe von Rechten. Es kann jedoch vorkommen, dass Sie bei der Ausübung Ihrer Rechte auf Probleme stoßen.

Haben Sie sich schon einmal gefragt, wer Ihnen in einem solchen Fall helfen kann? Es ist möglicherweise nicht immer ganz klar, ob das Problem durch die EU-Verwaltung, die Behörden eines Mitgliedstaates oder eine Körperschaft des privaten Rechts verursacht wurde. Und selbst wenn Sie wissen, wer das Problem verschuldet hat, liegt es nicht unbedingt auf der Hand, an wen Sie sich wenden können, wenn Sie Hilfe suchen. In einer Union, die auf dem Prinzip der Rechtsstaatlichkeit beruht, ist es von entscheidender Bedeutung, dass bei allen Problemen, die Ihnen bei der Durchsetzung Ihrer Rechte entstehen, rasch und effizient Abhilfe geschaffen wird.

Die Europäische Bürgerbeauftragte hat die vorliegende Broschüre erstellt, die Ihnen einen Überblick über die Informations-, Beratungs- und Beschwerdestellen geben soll, an die Sie sich wenden können. Damit Sie besser verstehen, wie Ihnen jede der aufgeführten Stellen behilflich sein kann, finden Sie in jedem Kapitel auch Beispiele, die zeigen, welche Art von Hilfe Sie von der betreffenden Stelle erwarten können.

Auf der Website der Europäischen Bürgerbeauftragten finden Sie außerdem einen interaktiven Leitfaden, der Ihnen dabei hilft, die richtige Stelle zu finden, an die Sie sich mit einer Beschwerde oder einem Auskunftersuchen wenden können.



Die Europäische Bürgerbeauftragte	5
Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten	8
Der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments	10
Die Europäische Kommission	11
Der Europäische Datenschutzbeauftragte	12
SOLVIT	13
Europäische Verbraucherzentren	14
Informationen und Ratschläge	15

# Die Europäische Bürgerbeauftragte

## Womit befasst sie sich?

Die Europäische Bürgerbeauftragte ist unabhängig und unparteiisch und untersucht Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der Organe, Einrichtungen, Agenturen und sonstigen Stellen der EU. Nur der Europäische Gerichtshof fällt in seiner Eigenschaft als Organ der Rechtsprechung nicht unter das Mandat der Bürgerbeauftragten. Die Bürgerbeauftragte stellt gegebenenfalls einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest, wenn eine Einrichtung die Grundrechte, die Rechtsvorschriften und Rechtsprinzipien oder die Grundsätze einer guten Verwaltungspraxis nicht einhält.

Darunter fallen beispielsweise Unregelmäßigkeiten in der Verwaltung, Ungerechtigkeit, Diskriminierung, Machtmissbrauch, Nichtbeantwortung von Schreiben, Auskunftsverweigerung und unnötige Verzögerungen. Jeder Bürger oder Einwohner der EU oder auch jedes Unternehmen, jeder Verein oder Verband oder jede andere Einrichtung mit Sitz in der EU kann Beschwerde einreichen. Um Beschwerde einzureichen, brauchen Sie gar nicht persönlich von dem Missstand in der Verwaltungstätigkeit betroffen zu sein. Bitte beachten Sie, dass die Europäische Bürgerbeauftragte nur Beschwerden über die EU-Verwaltung untersuchen kann, jedoch keine Beschwerden über nationale, regionale oder lokale Verwaltungen, auch wenn die Beschwerden EU-Angelegenheiten betreffen.

## Womit befasst sie sich nicht?

Die Bürgerbeauftragte kann nicht untersuchen:

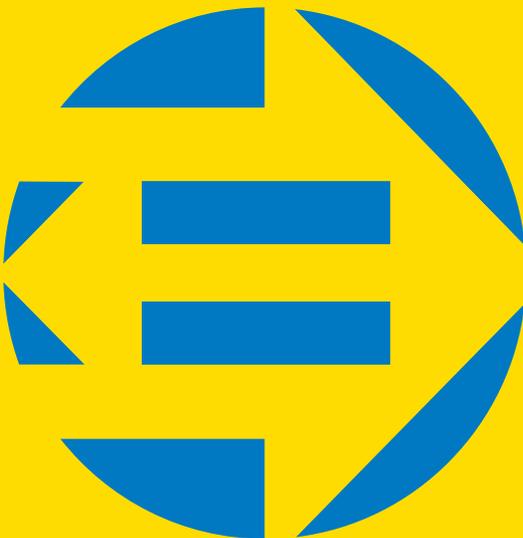
- Beschwerden über nationale, regionale oder lokale Behörden in den EU-Mitgliedstaaten, selbst wenn die Beschwerden EU-Angelegenheiten betreffen;
- die Tätigkeit nationaler Gerichte oder Bürgerbeauftragter;
- Beschwerden über Unternehmen oder Privatpersonen.

## Wann und wie können Sie sich beschweren?

Sie sollten Ihre Beschwerde:

- innerhalb von zwei Jahren einreichen, nachdem Sie Kenntnis von dem Sachverhalt erlangt haben, auf dem Ihre Beschwerde beruht;
- einreichen, nachdem Sie sich zunächst mit der betreffenden EU-Einrichtung in Verbindung gesetzt haben, um zu versuchen, die Angelegenheit zu klären;
- schriftlich, einschließlich des Online-Beschwerdeformulars auf der Website der Europäischen Bürgerbeauftragten, einreichen.

Das Formular kann auf elektronischem Wege eingereicht oder ausgedruckt und per Post verschickt werden. Es kann außerdem auf Wunsch in Papierform beim Büro der Europäischen Bürgerbeauftragten angefordert werden. Sie können Ihre Beschwerde in allen EU-Amtssprachen einreichen.



## Fallbeispiele

Ein irischer Staatsbürger beantragte bei der Europäischen Arzneimittel-Agentur (EMA) Zugang zu Unterlagen, die Angaben zu allen vermuteten schweren Nebenwirkungen eines Anti-Akne-Mittels enthielten. Sein Sohn hatte sich das Leben genommen, nachdem er das Mittel eingenommen hatte. Die EMA lehnte seinen Antrag mit dem Argument ab, die EU-Vorschriften über den Zugang zu Dokumenten würden nicht für Berichte über vermutete schwere Nebenwirkungen von Arzneimitteln gelten. Nachdem die Bürgerbeauftragte die Beschwerde untersucht hatte, gelangte sie zu der Schlussfolgerung, dass die EU-Vorschriften über den Zugang zu Dokumenten für alle bei der EMA hinterlegten Dokumente gelten. Sie empfahl, dass die EMA ihre Weigerung, Zugang zu den Berichten über die Nebenwirkungen zu gewähren, erneut prüfen sollte und schlug ferner vor, dass die EMA im Rahmen ihrer Informationspolitik weitere Erklärungen abgeben sollte, um es der Öffentlichkeit leichter zu machen, solche Daten und ihre Bedeutung zu verstehen. Die EMA akzeptierte die Empfehlung und kündigte an, die Berichte freizugeben. Außerdem entschied sie sich für eine neue, proaktive Politik zur Verbesserung der Transparenz in Fragen, die den Zugang zu den in ihrem Besitz befindlichen Dokumenten betreffen.

Eine in Brüssel ansässige Nichtregierungsorganisation beschwerte sich bei der Bürgerbeauftragten darüber, dass die Europäische Kommission ihre Akte nicht bearbeitet und den noch ausstehenden Restbetrag für eine von ihr durchgeführte Studie nicht innerhalb der in der Finanzhilfvereinbarung vorgesehenen

Frist von 45 Tagen beglichen hatte. Die Beschwerdeführerin hatte den Abschlussbericht, die Abrechnungen und andere angeforderte Unterlagen innerhalb der vereinbarten Frist eingereicht. Die Kommission bestätigte zwar den Eingang des Berichts, zahlte jedoch den noch ausstehenden Restbetrag nicht aus. In ihrer Antwort auf die erste von mehreren Zahlungserinnerungen seitens der Beschwerdeführerin führte sie Urlaub und Personalmangel als Gründe für den Zahlungsverzug an. Die Bürgerbeauftragte setzte sich mit der Kommission in Verbindung, die sofort reagierte, indem sie Kontakt zu der Beschwerdeführerin herstellte und die Gespräche wieder aufnahm. Außerdem entschuldigte sie sich bei der Beschwerdeführerin für die Verzögerung und versprach, den Restbetrag zu berechnen und ihn zu begleichen, sobald die Beschwerdeführerin sich dazu geäußert hätte.

Ein bulgarischer Staatsangehöriger kritisierte, dass das Online-Anmeldeformular auf der Website des EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>) nur mit den Schriftzeichen des lateinischen Alphabets ausgefüllt werden konnte. Er brachte vor, dass auch die Möglichkeit bestehen sollte, kyrillische und griechische Schriftzeichen zu verwenden. Die Bürgerbeauftragte eröffnete daraufhin eine Untersuchung zu diesem Fall. Das Amt für Veröffentlichungen, das für die Website zuständig ist, versicherte in seiner Antwort, dass es dafür Sorge tragen würde, dass sowohl kyrillische als auch griechische Schriftzeichen bei der Online-Anmeldung zum EU Bookshop verwendet werden können.



# Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten

Die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten in der Europäischen Union leisten einen wesentlichen Beitrag dazu, dass Bürger und Einwohner ihre Rechte gemäß EU-Recht wahrnehmen können. Die Bürgerbeauftragten bearbeiten Beschwerden über nationale, regionale und lokale Behörden in den Mitgliedstaaten. Zusammen mit dem Europäischen Bürgerbeauftragten und dem Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments bilden sie das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten. Dem Verbindungsnetz gehören nationale und regionale Bürgerbeauftragte und ähnliche Stellen in den EU-Mitgliedstaaten, den Kandidatenländern für eine EU-Mitgliedschaft sowie in bestimmten anderen europäischen Ländern an.

Die genauen Gründe, aus denen ein Bürgerbeauftragter tätig werden kann, sind innerhalb des Verbindungsnetzes unterschiedlich, umfassen jedoch normalerweise folgende: Verletzung von Rechten, einschließlich Menschen- und Grundrechte; sonstiges rechtswidriges Verhalten, einschließlich der Nichteinhaltung von allgemeinen Rechtsgrundsätzen; und die Nichteinhaltung der Grundsätze einer guten Verwaltungspraxis. Eine Erklärung des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, in der die Dienstleistungen erläutert werden, die von den Mitgliedern des Verbindungsnetzes für Menschen erbracht werden, die sich über Angelegenheiten im Geltungsbereich des EU-Rechts beschweren, ist auf der Website des Europäischen Bürgerbeauftragten zu finden; dort finden Sie auch Informationen zu der Frage, wie Sie bei einem Bürgerbeauftragten des Verbindungsnetzes Beschwerde einreichen können.



## Fallbeispiele

Ein Tscheche, der in Irland lebte und Arbeitslosenunterstützung bezog, erhielt die Erlaubnis, in die Tschechische Republik zu reisen, wo er an einem Kurs teilnahm. Während seines Aufenthalts legte er genau an dem Tag, an dem er nach Irland zurückkehren sollte, eine Prüfung ab. Aufgrund seiner verspäteten Rückkehr beschloss das irische Ministerium für soziale Sicherheit, dass er keinen Anspruch mehr auf Arbeitslosenunterstützung und noch nicht einmal mehr auf Arbeitslosenhilfe hatte. Nachdem sich der irische Bürgerbeauftragte eingeschaltet und auf die einschlägigen EU-Vorschriften aufmerksam gemacht hatte, prüfte das irische Ministerium seine Entscheidung erneut und zahlte dem Mann die Arbeitslosenunterstützung, mit der es für den betreffenden Zeitraum im Rückstand war, und zwar bis zum Ablauf seines Leistungsanspruchs. Das Ministerium versprach außerdem, seinen Anspruch auf Arbeitslosenhilfe erneut zu prüfen.

Beim griechischen Bürgerbeauftragten wurden Beschwerden wegen Diskriminierung von Frauen bei Zulassungsprüfungen zu Militärakademien eingereicht. Die Beschwerdeführerinnen führten unter anderem an, dass ein gemeinsamer Leistungsschwellenwert für Männer und Frauen bei Sportprüfungen eingeführt worden war. In den Beschwerden wurde außerdem die unverhältnismäßige Anhebung der Mindestgröße der Bewerber von 5 cm für Männer und 10 cm für Frauen angeführt. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, dass beide Voraussetzungen eine indirekte Diskriminierung von Frauen und damit einen Verstoß gegen EU- und nationales Recht darstellten. Er bat die griechischen Behörden, die Diskriminierung zu beseitigen. Die Behörden sagten zu, die Frage angesichts der Erkenntnisse des Bürgerbeauftragten nach Abschluss der Vorprüfungen erneut zu prüfen.



Weitere Informationen unter

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

# Der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments

Das Europäische Parlament befasst sich über seinen Petitionsausschuss mit Petitionen in Bezug auf Angelegenheiten, die in den Tätigkeitsbereich der EU fallen. Petitionen erstrecken sich auf ein breites Spektrum von Fragen, die von Umweltbelangen bis hin zu Diskriminierung und Verzögerungen reichen. Das Parlament kann aufgrund von Petitionen auf Verletzungen der Rechte von Unionsbürgern durch einen Mitgliedstaat, eine Kommunalbehörde oder eine andere öffentliche Einrichtung aufmerksam machen.

## Fallbeispiele

Petenten haben sich beim Petitionsausschuss des Parlaments darüber beschwert, dass sich die Behörden des Vereinigten Königreichs bei der Ausstellung von Aufenthaltsgenehmigungen zu viel Zeit ließen und Reiseunterlagen während des Verfahrens einbehielten. Der Petitionsausschuss ersuchte die Europäische Kommission, diese Fragen zu untersuchen. Die Kommission gelangte zu dem Schluss, dass die Behörden des Vereinigten Königreichs in der Tat die EU-Vorschrift, Aufenthaltsgenehmigungen innerhalb von sechs Monaten nach Antragstellung auszustellen, nicht einhielten. Das Vereinigte Königreich erkannte den Ernst der Lage und erhöhte die Zahl der Mitarbeiter, die Anträge bearbeiten, erheblich, um Abhilfe zu schaffen, und verbesserte darüber hinaus auch die Fortbildungsangebote und Verfahren. Außerdem richteten die Behörden eine E-Mail-Adresse ein, an die sich Antragsteller wenden können, die die Rückgabe von Pässen für Reisezwecke innerhalb von zehn Werktagen beantragen wollen.

Beim Petitionsausschuss des Parlaments gingen mehrere Petitionen ein, in denen behauptet wurde, dass eine Straße durch das Rospuda-Tal, deren Bau von den polnischen Behörden geplant wurde, ein sensibles Ökosystem durchschneiden würde, was auch Auswirkungen auf andere im Rahmen des EU-Rechts geschützte Regionen hätte. Diese Behauptung wurde bei einer Untersuchung bestätigt, bei der darüber hinaus festgestellt wurde, dass die polnischen Behörden nicht nachgewiesen hatten, dass sie ordnungsgemäß Alternativen zu der geplanten Straße geprüft hatten. Auf dieser Grundlage erstellte der Ausschuss einen Bericht und forderte eine Änderung der Pläne. Aufgrund dessen und aufgrund ihrer eigenen Feststellungen forderte die Europäische Kommission, dass der Europäische Gerichtshof das Projekt stoppen sollte, solange dessen Rechtmäßigkeit geprüft wurde. Die Maßnahmen sowohl des Ausschusses als auch der Kommission, zusammen mit dem rechtlichen Druck, der im Lande selbst aufgebaut wurde, führten zu einer Entscheidung der polnischen Behörden, die Straße durch das Rospuda-Tal nicht zu bauen.



Weitere Informationen unter

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

# Die Europäische Kommission

Die Europäische Kommission hat die Aufgabe zu gewährleisten, dass die Mitgliedstaaten das EU-Recht einhalten. Bei der Wahrnehmung dieser Aufgabe wird die Kommission informell als „Hüterin der Verträge“ bezeichnet. Sie können sich bei der Kommission beschweren, wenn Sie der Auffassung sind, dass ein Mitgliedstaat gegen EU-Recht verstößt.

## Fallbeispiele

Ein deutscher Reisender musste seine Reise von Madagaskar über Paris nach Deutschland selbst organisieren, weil sein Anschlussflug wegen eines Streiks storniert worden war. Er beschwerte sich bei der Kommission, nachdem er von der Fluggesellschaft bzw. der zuständigen französischen Aufsichtsbehörde, mit der er sich aufgrund von sprachlichen Problemen nicht verständigen konnte, keine Unterstützung bzw. Entschädigung bekommen hatte. Die Kommission ging dem Fall nach und sorgte dafür, dass die französische Aufsichtsbehörde die erforderlichen Schritte einleitete. Die Fluggesellschaft entschädigte den Beschwerdeführer letzten Endes. Die Kommission kündigte an, dass sie nationalen Aufsichtsbehörden beim Abbau der Sprachbarrieren für europäische Reisende helfen wird.

Ein italienischer Staatsbürger, tätig im Bereich Umweltschutz, behauptete, die Entscheidung der Kommission, ein Vertragsverletzungsverfahren gegen Italien bezüglich einer Abfalldeponie in Malagrotta in der Nähe von Rom einzustellen, sei unbillig. Er führte an, dass bestimmte Unregelmäßigkeiten in Bezug auf das Nachrüstprogramm für die Abfalldeponie festzustellen waren. Aufgrund der wichtigen Informationen, die ihr der Beschwerdeführer zur Kenntnis gebracht hatte, entschied die Kommission, dass die Abfalldeponie in der Tat nicht mit den EU-Vorschriften in Einklang gebracht worden war. Die Kommission eröffnete das Vertragsverletzungsverfahren wieder, um eine vollständige und korrekte Anwendung von EU-Recht zu gewährleisten.



# Der Europäische Datenschutzbeauftragte

Der Europäische Datenschutzbeauftragte (EDSB) ist eine unabhängige Kontrollbehörde, die die Aufgabe hat, personenbezogene Daten und die Privatsphäre zu schützen und bewährte Verfahren in den Organen und Einrichtungen der EU zu fördern. Dieser Aufgabe wird er gerecht, indem er die Verarbeitung personenbezogener Daten durch die EU-Verwaltung überwacht, beratend zu politischen Maßnahmen und Rechtsvorschriften tätig wird, die die Privatsphäre beeinträchtigen, und mit vergleichbaren Behörden auf EU-Ebene, in den Mitgliedstaaten und über diese hinaus zusammenarbeitet. Der EDSB wird mit Beschwerden von EU-Bediensteten sowie von anderen Personen befasst, die glauben, dass die sie betreffenden personenbezogenen Daten von einem Organ oder einer Einrichtung der EU nicht sachgemäß gehandhabt wurden. Wenn eine Beschwerde zulässig ist, führt der EDSB normalerweise eine Untersuchung durch. Die Ergebnisse werden dem Beschwerdeführer mitgeteilt, und erforderliche Maßnahmen werden eingeleitet.

## Fallbeispiel

Der EDSB wurde anonym darüber informiert, dass personenbezogene Daten von Bewerbern, die die Vorauswahltests bei Auswahlverfahren für EU-Beamte bestehen, von einem externen Auftragnehmer in einem Drittland verarbeitet werden. Der EDSB eröffnete eine Untersuchung in dem Fall, die ergab, dass trotz der Tatsache, dass das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO) einen Vertrag mit einer externen Firma im Vereinigten Königreich geschlossen hatte, die Datenverarbeitungen selbst in den Vereinigten Staaten durchgeführt wurden. Der EDSB forderte das EPSO auf, die entsprechenden Bedingungen in den EU-Datenschutzvorschriften einzuhalten und den Vertrag so abzuändern, dass den Betroffenen zusätzliche Garantien gewährt werden.



# SOLVIT

SOLVIT befasst sich mit grenzüberschreitenden Problemen zwischen Bürgern oder Unternehmen einerseits und nationalen Behörden andererseits. Es handelt sich um ein Online-Netzwerk, das von der Europäischen Kommission koordiniert wird. Über die nationalen SOLVIT-Stellen arbeiten die EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen zusammen, um innerhalb von zehn Wochen Probleme zu lösen, die durch die fehlerhafte Anwendung von Binnenmarktvorschriften durch Behörden entstehen.

## Fallbeispiele

Ein französischer Staatsbürger, der eine belgische Flugschule besuchte, um Pilot zu werden, konnte sich bei den belgischen Kommunalbehörden nicht als Student einschreiben. Das Problem trat auf, weil die belgische Flugschule eine private Einrichtung war, die von der französischsprachigen Gemeinschaft Belgiens nicht anerkannt wurde. Das belgische Verkehrsministerium erkannte jedoch die von der Schule ausgestellten Zeugnisse an. Nach EU-Recht sollte daher jeder, der an der Flugschule eingeschrieben war, den Status als Student besitzen. Nachdem sich SOLVIT eingeschaltet hatte, erklärten sich die Kommunalbehörden bereit, die Unterlagen des französischen Staatsbürgers erneut zu prüfen, und schrieben ihn als Student ein.

Ein schwedisches Unternehmen installiert in Dänemark Pumpen für private Heizungsanlagen. In Dänemark ist es möglich, einen staatlichen Zuschuss in Höhe von 20 000 dänischen Kronen zu bekommen, wenn man seine alte Ölheizungsanlage durch ein Wärmepumpensystem ersetzt. Doch die dänischen Kunden des schwedischen Unternehmens konnten diesen Zuschuss nicht in Anspruch nehmen, weil die dänischen Behörden für die Zahlung des Zuschusses die Handelsregisternummer eines dänischen Unternehmens verlangten. Nur Unternehmen mit Sitz in Dänemark können eine solche Registernummer erhalten. Nachdem sich SOLVIT eingeschaltet hatte, gaben die dänischen Behörden bekannt, dass die Registernummer für die Zahlung des Zuschusses nicht länger verlangt wird.

# Europäische Verbraucherzentren

Die Europäischen Verbraucherzentren (EVZ), die in jedem der 28 Mitgliedstaaten sowie in Island und Norwegen eingerichtet wurden, bieten rechtliche und praktische Beratung und Unterstützung für Verbraucher bei grenzüberschreitenden Einkäufen und Dienstleistungen auf dem Binnenmarkt an. Ein EVZ kann sich mit einem Unternehmen in jedem dieser 30 Länder außerhalb Ihres eigenen Landes in Ihrem Auftrag in Verbindung setzen, Sie auf ein Schlichtungsverfahren weiterverweisen oder andere Lösungsvorschläge unterbreiten.

## Fallbeispiele

Ein tschechischer Verbraucher kaufte in Deutschland ein neues Motorrad. Obwohl er klarstellte, dass er das Motorrad in die Tschechische Republik exportieren würde, war in dem Preis fälschlicherweise die Mehrwertsteuer enthalten, die in dem Land, in dem das Fahrzeug angemeldet wird, bezahlt werden muss. Der Verbraucher zahlte somit die Mehrwertsteuer zweimal – in Deutschland und in der Tschechischen Republik. Er konnte die Angelegenheit mit dem Verkäufer und dem Finanzamt in Deutschland, das für die Abwicklung von Fällen zuständig ist, in denen ein Steuerzahler ein Gebietsfremder ist, nicht erfolgreich klären. Auf Initiative des tschechischen EVZ schaltete sich das deutsche EVZ ein, und der Händler erstattete dem Verbraucher die unrechtmäßig verlangte Mehrwertsteuer zurück.

Eine Verbraucherin aus Litauen buchte ein Hotel in Belgien. Bei ihrer Ankunft bat das Hotel sie um eine Anzahlung in Höhe von 150 EUR als Sicherheit für zusätzliche Kosten, wie z. B. die Nutzung des Internets. Die Verbraucherin legte ihre Kreditkarte als Sicherheit vor. Das Hotel zog die Anzahlung von der Kreditkarte der Verbraucherin ab, obwohl sie gar keine zusätzlichen Dienste in Anspruch genommen hatte. Sie schrieb einen Brief an das Hotel mit der Bitte um Erklärung, und als sie keine Antwort erhielt, rief sie das Hotel an, das ihr zusagte, die Sache in Ordnung zu bringen. Als das Hotel sie nicht zurückrief, wandte sie sich an das EVZ Litauen mit der Bitte um Unterstützung. Nachdem sich das EVZ Litauen und das EVZ Belgien eingeschaltet hatten, erhielt sie ihre Anzahlung zurück.



# Informationen und Ratschläge

Falls Sie einfach nur Zugang zu Informationen oder Beratung zu Ihren Rechten als Bürger, Einwohner, Unternehmen oder Organisation in der EU wünschen, sind die nachstehend genannten Einrichtungen eine gute Anlaufstelle.

## Ihr Europa

**Ihr Europa** bietet Ihnen klare Informationen und praktische Tipps rund um Ihre Rechte, wenn Sie in einem anderen als Ihrem eigenen EU-Land leben, arbeiten, reisen oder Geschäfte tätigen.

**Ihr Europa** bietet Ihnen aber auch einen einfachen Zugang zu Hilfsdiensten nach Ihren ganz persönlichen Wünschen, falls Sie weitere Unterstützung benötigen, um Ihre EU-Rechte zu verstehen oder wahrzunehmen.

## Europe Direct

Falls Sie Fragen zur EU haben, können Sie sich von jedem Ort in der Europäischen Union über die kostenlose Telefonnummer 00 800 6 7 8 9 10 11 an den zentralen Informationsdienst **Europe Direct** wenden.

Sie können aber auch ein **Europe Direct**-Informationszentrum besuchen oder eine E-Mail schicken.



Weitere Informationen unter  
<http://europa.eu/youreurope>



Weitere Informationen unter  
<http://europa.eu/europedirect>





Falls Sie eine Großdruckfassung dieser Veröffentlichung benötigen, wenden Sie sich bitte an das Büro der 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>

