

CORPORATE

EIB-Gruppe

Verfahren des Beschwerdemechanismus

November 2018



Europäische
Investitionsbank-Gruppe



VERFAHREN DES BESCHWERDEMECHANISMUS DER EIB-GRUPPE

Inhaltsverzeichnis

VERFAHREN von EIB-CM	2
1. Standardverfahren.....	2
1.1 Prüfung der Zulässigkeit/Registrierung.....	2
1.2 Mitteilung an die Dienststellen der EIB-Gruppe.....	2
1.3 Kommunikation mit den Beschwerdeführern	2
1.4 Nachforschung	3
1.5 Entwurf des Abschlussberichts	3
1.6 Konsultation	4
1.7 Endfassung des Abschlussberichts	4
1.8 Direktorium der EIB/geschäftsführender Direktor des EIF	4
1.9 Antwort an den Beschwerdeführer.....	5
1.10 Weiterverfolgung/Überwachung der Umsetzung	5
1.11 Zeitrahmen	5
2. Erweitertes Verfahren.....	5
2.1 Allgemeines.....	5
2.2 Erstbeurteilungsphase	6
2.3 Entscheidung über die Art der weiteren Arbeitsschritte (sofern notwendig).....	7
2.4 Untersuchungsphase	7
2.5 Mediationsphase	9
2.6 Zeitrahmen	10
3. Präventives Verfahren.....	10
3.1 Beschwerden vom Typ E und F	10
4. Vereinfachtes Verfahren	11
5. Verhaltensregeln für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung Beschwerdeverfahren der EIB-Gruppe (EIB-CM)	12

VERFAHREN von EIB-CM

1. Standardverfahren

1.1 Prüfung der Zulässigkeit/Registrierung

- 1.1.1 Für die Prüfung der Zulässigkeit von Beschwerden ist der Leiter von EIB-CM (Abteilung Beschwerdeverfahren) zuständig. Bei der Zulässigkeitsprüfung wird nicht beurteilt, ob die Beschwerde begründet ist.
- 1.1.2 Die Zulässigkeit wird gemäß Artikel 4.3 der Politik in der Regel innerhalb von zehn Geschäftstagen nach dem Eingang der Beschwerde geprüft. Der Zeitraum kann erforderlichenfalls auf maximal 20 Geschäftstage verlängert werden (z. B. um notwendige zusätzliche Informationen von den betreffenden Interessenträgern einzuholen).
- 1.1.3 Nach der Zulässigkeitsprüfung registriert EIB-CM die Beschwerde. Die zulässigen Beschwerden durchlaufen anschließend das Beschwerdebearbeitungsverfahren. Ungeachtet der Entscheidung im Rahmen der Zulässigkeitsprüfung kann EIB-CM auf der Basis von Informationen, die erst zu einem späteren Zeitpunkt vorliegen, die Zulässigkeit der Beschwerde (ganz oder teilweise) erneut prüfen.
- 1.1.4 Enthält eine zulässige Beschwerde mehrere Vorwürfe desselben Typs, werden die Vorwürfe in einem einzigen Beschwerdebearbeitungsverfahren gebündelt. Umfasst eine Beschwerde mehrere Vorwürfe unterschiedlichen Typs, werden gemäß Artikel 4.2 der EIB-CM-Politik separate Bearbeitungsverfahren eingeleitet. Wenn Beschwerdeführer vor Abschluss der Phase der ersten Beurteilung zusätzliche Vorwürfe nachreichen, entscheidet EIB-CM, ob diese im selben oder in einem separaten Beschwerdebearbeitungsverfahren bearbeitet werden. Zusätzliche Vorwürfe, die nach Abschluss der Phase der ersten Beurteilung eingehen, werden in einem separaten Verfahren bearbeitet.
- 1.1.5 Untermauern Beschwerdeführer einen Vorwurf nachträglich, d. h. nach Einreichung der Beschwerde, werden die neuen Informationen innerhalb des laufenden Beschwerdebearbeitungsverfahrens verwertet. Je nach Komplexität und Umfang der neuen Informationen kann der Zeitrahmen für die Fallbearbeitung verlängert werden.

1.2 Mitteilung an die Dienststellen der EIB-Gruppe

- 1.2.1 Wenn die Zulässigkeit einer Beschwerde festgestellt wurde, erhalten die für die betreffende Tätigkeit zuständigen Direktionen eine Mitteilung darüber, dass die Beschwerde zulässig ist und EIB-CM die Begründetheit prüfen wird. Diese Mitteilung erfolgt, bevor der Beschwerdeführer informiert wird.
- 1.2.2 Der Mitteilung ist die vollständige Beschwerde beigelegt (Brief, E-Mail oder Formular). Wenn der Beschwerdeführer eine vertrauliche Behandlung verlangt hat, werden die Dienststellen der EIB-Gruppe auf diese Vertraulichkeitsanforderung hingewiesen. In sehr außergewöhnlichen, hochsensiblen Fällen, in denen die Gefahr von Repressalien besteht, wird die Identität des Beschwerdeführers nicht offengelegt. Die Beschwerde ist an den entsprechenden Stellen geschwärzt, damit die Herkunft nicht ermittelt werden kann.

1.3 Kommunikation mit den Beschwerdeführern

- 1.3.1 Innerhalb von zehn Geschäftstagen nach Eingang der Beschwerde wird eine Empfangsbestätigung an den Beschwerdeführer geschickt. Sofern die Zulässigkeit bereits feststeht, wird dies in der Empfangsbestätigung mitgeteilt.
- 1.3.2 Wenn eine Beschwerde für zulässig erklärt wurde, werden die Beschwerdeführer darüber informiert, a) dass ihre Beschwerde registriert wurde, b) unter welcher Nummer sie registriert wurde, c) dass eine Nachforschung/Beurteilung eingeleitet wurde und d) wann sie mit einer Antwort rechnen können.
- 1.3.3 Wenn eine Beschwerde in einer beliebigen Phase des Bearbeitungsverfahrens ganz oder teilweise als unzulässig erklärt wird, werden die Beschwerdeführer über die Gründe der Unzulässigkeit informiert. Gegebenenfalls werden ihnen Instanzen vorgeschlagen, an die sie sich stattdessen wenden können.

1.4 Nachforschung

- 1.4.1 Die Nachforschung beginnt mit der ersten Beurteilung, um die Begründetheit der Beschwerde zu prüfen. Hierzu findet ein erstes Treffen mit den betreffenden Dienststellen der EIB-Gruppe statt, das innerhalb von fünf Geschäftstagen nach der Mitteilung über die Beschwerde terminiert wird und innerhalb von 20 Geschäftstagen stattfinden muss. Erforderlichenfalls legen die Dienststellen bei diesem Treffen eine erste schriftliche Reaktion vor. EIB-CM prüft außerdem alle verfügbaren Informationen/Unterlagen und trifft anschließend externe Interessenträger, sofern dies als notwendig erachtet wird. Wenn die vorgebrachten Bedenken begründet erscheinen, folgt eine Untersuchung einschließlich einer Compliance-Prüfung. Die Untersuchung/Compliance-Prüfung kann (wenn dies nützlich und notwendig erscheint) durch ein Instrument der kollaborativen Beilegung ersetzt werden, um die vorgebrachten Punkte angemessen anzugehen. Dies erfolgt in Form einer „Förderung des Informationsaustauschs“¹ und/oder von „Dialog/Verhandlungen“².
- 1.4.2 EIB-CM versucht, im Sinne einer konstruktiven Zusammenarbeit einen regen Informationsfluss und Konsultationen mit den betreffenden Dienststellen der EIB-Gruppe zu pflegen. Das ist besonders wichtig, weil die Meinungen angesichts der Natur und des Zuständigkeitsbereichs des Beschwerdemechanismus der EIB-Gruppe möglicherweise divergieren können.
- 1.4.3 Ziel der Beurteilung/Untersuchung ist es, dass EIB-CM sich eine unabhängige, fundierte Meinung zu den vom Beschwerdeführer vorgebrachten Punkten bilden kann. Der Prozess kann zu folgenden Ergebnissen führen, wobei auch Kombinationen aus den einzelnen Optionen möglich sind:
- Zurückweisung der Vorwürfe
 - Lösung des Problems im Zuge der Beschwerdebearbeitung
 - Keine weiteren Maßnahmen erforderlich
 - Empfehlungen an das Management
 - Vorschläge für Korrektur- oder Eindämmungsmaßnahmen
- 1.4.4 Wenn EIB-CM Punkte identifiziert, die das Direktorium und die Dienststellen genauer betrachten sollten, obwohl sie a) in keinem direkten Zusammenhang mit dem Vorwurf stehen, b) nicht in den zulässigen Umfang einer ansonsten zulässigen Beschwerde fallen oder c) allgemein Angelegenheiten oder Handlungen von Dritten betreffen, für die die Bank nicht verantwortlich war, werden diese Punkte intern im Rahmen der Beratungsfunktion von EIB-CM an die entsprechenden Dienststellen der EIB und das Direktorium weitergeleitet.
- 1.4.5 EIB-CM beurteilt bei seiner Überprüfung keine Aktivitäten, für die allein Dritte verantwortlich sind – insbesondere der Projektträger oder der Darlehensnehmer, kommunale, regionale oder nationale Behörden, europäische Institutionen oder internationale Organisationen. Sofern kein Verstoß gegen EU-Recht durch die Europäische Kommission oder ein zuständiges Justizorgan festgestellt wird, hinterfragt EIB-CM in seiner Überprüfung nicht die korrekte Umsetzung der EU-Rechtsvorschriften in nationales Recht durch die EU-Mitgliedstaaten. Bei erheblichen Bedenken befasst EIB-CM die Europäische Kommission mit der Angelegenheit, und das Direktorium wird entsprechend informiert.

1.5 Entwurf des Abschlussberichts

- 1.5.1 Das Beschwerdebearbeitungsverfahren mündet in einem Abschlussbericht, der sollte folgende Punkte abdecken sollte:
- Beschwerde (Vorwürfe und Forderungen)
 - Hintergrundinformationen
 - Regelungsrahmen
 - Untersuchungs-/Mediationsmethoden
 - Durchgeführte Arbeitsschritte
 - Erkenntnisse
 - Schlussfolgerungen
 - Empfehlungen (auf Basis der Erkenntnisse und Schlussfolgerungen)

¹ Im Rahmen der Förderung des Informationsaustauschs stellt EIB-CM sicher, dass die Beschwerdeführer angemessene, zweckdienliche Informationen und zusätzliche Präzisierungen erhalten. Ziel ist dabei, dass sie die Auswirkungen des Projekts besser verstehen und den vorgebrachten Bedenken wirksam nachgegangen wird.

² Im Rahmen der Option Dialog/Verhandlungen fördert EIB-CM den Dialog zwischen den Parteien. Die Parteien verpflichten sich zu Verhandlungen mit dem Ziel, eine von allen akzeptierte Lösung zu erzielen.

Im Kapitel „Schlussfolgerungen“ sowie gegebenenfalls im Kapitel „Empfehlungen“ wird die fachliche Stellungnahme von EIB-CM zu den im Kapitel „Erkenntnisse“ dargestellten Fakten konsolidiert. Gegebenenfalls wird eine Zusammenfassung vorgelegt.

1.6 Konsultation

- 1.6.1 Der Entwurf des Abschlussberichts wird zunächst zur Stellungnahme an die entsprechenden Dienststellen der EIB-Gruppe weitergeleitet. Etwaige Stellungnahmen müssen je nach Komplexität innerhalb von 10 bis 15 Geschäftstagen nach der Weiterleitung vorliegen. Anschließend erhalten die betreffenden Direktoren mit Generalvollmacht der EIB oder der Head of Risk Management des EIF den Entwurf zur Stellungnahme. Etwaige Stellungnahmen müssen innerhalb von fünf Geschäftstagen nach der Weiterleitung vorliegen.
- 1.6.2 Nachdem EIB-CM die im Rahmen der internen Konsultation eingegangenen Stellungnahmen hinreichend gewürdigt hat, wird der Entwurf des Abschlussberichts gegebenenfalls (in der Regel bei Beschwerden des Typs E und F) umgehend zur Stellungnahme an die externen Interessenträger weitergeleitet, die am Beschwerdeverfahren (Beurteilung, Untersuchung/Compliance-Prüfung, Mediation) beteiligt sind. Die Stellungnahmen müssen in einem unter Berücksichtigung der Komplexität des Berichts angemessenen Zeitrahmen vorliegen (normalerweise zehn Geschäftstage nach der Weiterleitung). Der Zeitrahmen für die Konsultation des Beschwerdeführers kann auf begründeten Antrag des Beschwerdeführers hin verlängert werden. In diesem Fall wird der Zeitraum, der der EIB für ihre Reaktion insgesamt zur Verfügung steht, ebenfalls entsprechend verlängert. Der Entwurf ist mit folgendem Wasserzeichen versehen: „Vertraulicher Entwurf ausschließlich zur Stellungnahme durch den Empfänger – nicht zur Weitergabe bestimmt“. Kann mit den Dienststellen keine Einigung erzielt werden, legt der Generalinspektor den Entwurf des Abschlussberichts umgehend dem Direktorium der EIB oder dem geschäftsführenden/stellvertretenden geschäftsführenden Direktor des EIF zur Stellungnahme vor. Diese sollte normalerweise innerhalb von 15 Tagen vor der externen Konsultation eingehen.

1.7 Endfassung des Abschlussberichts

- 1.7.1 Wenn alle Stellungnahmen eingegangen sind, erstellt EIB-CM den endgültigen Abschlussbericht. Dieser wird an die betreffenden Direktoren mit Generalvollmacht der EIB oder den Head of Risk Management des EIF weitergeleitet. Die betreffenden Direktoren mit Generalvollmacht der EIB oder der Head of Risk Management des EIF können dem Generalinspektor eine formelle Antwort der Dienststellen vorlegen, die ihre Position sowie Anmerkungen zur Endfassung des Abschlussberichts umfasst. Die Antwort der Dienststellen muss spätestens zehn Geschäftstage nach der Weiterleitung der Endfassung des Abschlussberichts vorliegen.
- 1.7.2 Wenn die Frist für Stellungnahmen abgelaufen ist, schickt der Leiter von EIB-CM den Abschlussbericht zusammen mit einer etwaigen Antwort der Dienststellen umgehend für eine maximale Dauer von zehn Tagen an die entsprechenden Mitglieder des Direktoriums der EIB oder an den geschäftsführenden/stellvertretenden geschäftsführenden Direktor des EIF.
- 1.7.3 Auf der Basis einer Reaktion der Direktoriumsmitglieder oder des geschäftsführenden/stellvertretenden geschäftsführenden Direktors des EIF und der Antwort der Dienststellen kann der Generalinspektor EIB-CM auffordern, die Endfassung des Abschlussberichts nochmals zu überarbeiten, wenn er dies für angemessen hält.
- 1.7.4 Am Ende dieses Prozesses unterzeichnen der Leiter von EIB-CM und der mit der Bearbeitung der Beschwerde befasste Mitarbeiter die Endfassung des Abschlussberichts.

1.8 Direktorium der EIB/geschäftsführender Direktor des EIF

- 1.8.1 Bei Einigkeit mit den betreffenden Dienststellen legt der Generalinspektor der EIB den endgültigen Abschlussbericht dem Direktorium der EIB oder dem geschäftsführenden/stellvertretenden geschäftsführenden Direktor des EIF zur Information vor.
- 1.8.2 Bei Uneinigkeit mit den betreffenden Dienststellen oder auf Antrag der betreffenden Direktoren mit Generalvollmacht der EIB oder des Head of Risk Management des EIF legt der Generalinspektor der EIB den endgültigen Abschlussbericht und die Antwort der Dienststellen nach Ablauf der Frist für Stellungnahmen umgehend dem Direktorium der EIB oder dem geschäftsführenden/stellvertretenden geschäftsführenden Direktor des EIF zur Entscheidung vor. Das Direktorium der EIB oder der geschäftsführende/stellvertretende geschäftsführende Direktor des EIF entscheidet, ob die

Empfehlungen und Korrekturmaßnahmen von EIB-CM angewandt werden und wie diese gegebenenfalls umgesetzt werden.

1.8.3 Sollte das Direktorium der EIB oder der geschäftsführende/stellvertretende geschäftsführende Direktor des EIF beschließen, die Erkenntnisse von EIB-CM nicht zu unterstützen und die Empfehlungen von EIB-CM nicht umzusetzen, wird eine Antwort des Managements dem endgültigen Abschlussbericht beigelegt.³

1.9 Antwort an den Beschwerdeführer

1.9.1 Der Generalsekretär der EIB oder der geschäftsführende Direktor des EIF informiert den Beschwerdeführer schriftlich über die endgültige Position/Entscheidung der EIB-Gruppe und übermittelt ihm den endgültigen Abschlussbericht (endgültige Antwort).

1.10 Weiterverfolgung/Überwachung der Umsetzung

1.10.1 Gemeinsam mit den betreffenden Dienststellen der EIB-Gruppe kontrolliert EIB-CM zu einem geeigneten Zeitpunkt, spätestens aber 24 Monate nach der Vorlage des Abschlussberichts, die weiteren Entwicklungen und die Umsetzung der vereinbarten Korrekturmaßnahmen und Empfehlungen.

1.11 Zeitrahmen

1.11.1 Die endgültige Antwort muss spätestens 40 Geschäftstage nach der Mitteilung über die Zulässigkeit an den Beschwerdeführer gesandt werden. In Übereinstimmung mit Artikel 4.4.2 der Politik ist eine Fristverlängerung um höchstens 100 Geschäftstage möglich.

1.11.2 Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die wichtigsten Maßnahmen und Fristen des Standardverfahrens.

Tabelle 1.1 Allgemeiner Zeitrahmen

Maßnahme	Frist	Nach
Empfangsbestätigung	10 Geschäftstage	Eingang der Beschwerde bei EIB-CM
Antwort an den Beschwerdeführer	40 Geschäftstage	Mitteilung über Zulässigkeit
Antwort an den Beschwerdeführer im Falle einer Fristverlängerung	140 Geschäftstage	Mitteilung über Zulässigkeit

Tabelle 1.2 Andere Fristen

Maßnahme	Frist	Nach
Stellungnahmen der externen Interessenträger, die am Beschwerdebearbeitungsverfahren beteiligt sind	10 Tage unter Berücksichtigung der Komplexität des Berichts	Weiterleitung des Entwurfs des Abschlussberichts an die externen Interessenträger

2. Erweitertes Verfahren

2.1 Allgemeines

2.1.1 Das „erweiterte Verfahren“ gilt für alle Beschwerden, die ökologische oder soziale Auswirkungen oder Governance-Aspekte der Operationen/Projekte, die die EIB-Gruppe finanziert, betreffen (Typ E und F).

2.1.2 Beschwerden über ökologische und soziale Auswirkungen oder Governance-Aspekte finanzierter Operationen/Projekte werfen häufig komplexe Fragen auf. Aus diesem Grund, aber auch weil es um sensible Beziehungen zum Projektträger, zu den nationalen Behörden, zu Organisationen der Zivilgesellschaft und zu den betroffenen Menschen geht, muss bei dieser Art von Beschwerden besonders sorgfältig auf die Prozesse geachtet werden.

2.1.3 Die administrativen Schritte des „erweiterten Verfahrens“ unterscheiden sich nicht vom Standardverfahren. Lediglich die Nachforschung (Artikel 1.4 beschreibt die Nachforschung beim

³ Unbeschadet der Bestimmungen der Transparenzpolitik der EIB-Gruppe.

Standardverfahren) wird durch ein umfassenderes, förmlicheres Verfahren ersetzt (siehe Artikel 2.2 bis 2.5). Das normale Verfahren wird für diese Art von Beschwerden formal in zwei Phasen unterteilt: die Phase der ersten Beurteilung und die Mediations- oder Untersuchungsphase.

- 2.1.4 Die Überprüfung durch EIB-CM bezieht sich auf Aktivitäten, für die die Bank verantwortlich gemacht werden kann. Bei Beschwerden über ökologische oder soziale Auswirkungen konzentriert sich die Überprüfung von EIB-CM auf Projekte oder Projektkomponenten, die von der Bank finanziert werden, oder die im Einflussbereich des Projekts angesiedelt sind und Bestandteil der allgemeinen oder detaillierteren Projektprüfung waren, die zum maßgeblichen Zeitpunkt gemäß den Umwelt- und Sozialprinzipien und -standards der EIB und dem *Environmental and Social Handbook* der EIB verlangt wurde.

2.2 Erstbeurteilungsphase

- 2.2.1 Alle zulässigen Beschwerden werden von EIB-CM zunächst beurteilt. Die erste Beurteilung konzentriert sich auf die Tatsachenfeststellung. Sie zielt darauf ab,
- die vom Beschwerdeführer vorgebrachten Bedenken zu präzisieren, damit seine Position und die Sicht der anderen Interessenträger des Projekts (Projekträger, nationale Behörden usw.) besser nachvollzogen werden können,
 - zu ermitteln, ob die vorgebrachten Bedenken berechtigt sind,
 - zu beurteilen, ob und wie die Interessenträger des Projekts (Beschwerdeführer, betreffende Dienststelle der EIB-Gruppe, Projekträger) eine Lösung für die Punkte der Beschwerde finden könnten,
 - festzustellen, ob weitere Maßnahmen von EIB-CM erforderlich und/oder möglich sind (Untersuchung, Compliance-Prüfung, Mediation zwischen den Parteien), um auf die Vorwürfe einzugehen oder die vom Beschwerdeführer vorgebrachten Punkte beizulegen.
- 2.2.2 Beurteilungen umfassen auch Treffen mit den Dienststellen der EIB-Gruppe, die an dem betreffenden Projekt/der betreffenden Operation beteiligt sind (einschließlich Projektteam). Sie können flexibel eine beliebige Kombination der folgenden Punkte beinhalten:
- Überprüfung der Unterlagen der EIB-Gruppe
 - Überprüfung externer Informationen und Unterlagen
 - Treffen mit dem Beschwerdeführer, anderen betroffenen Personen und Gemeinschaften, dem Projekträger, nationalen Behörden des Landes, in dem das Projekt seinen Standort hat, und interessierten Organisationen der Zivilgesellschaft
 - Besuche am Projektstandort zur Tatsachenfeststellung
- 2.2.3 Wenn EIB-CM einen Besuch vor Ort plant, informiert es vorher die Dienststellen der EIB-Gruppe, den Projekträger, den Beschwerdeführer und andere wichtige Interessenträger.

Grundlegende Fragen

- 2.2.4 Im Falle von Beschwerden, bei denen erhebliche Bedenken bezüglich der sozialen oder ökologischen Auswirkungen vorgebracht werden, und/oder die ernsthafte Governance-Fragen aufwerfen, sollten folgende Punkte beantwortet werden:
- Wie haben die entsprechenden Dienststellen der EIB-Gruppe a) die Einhaltung des einschlägigen Regelungsrahmens einschließlich der Leitlinien, Verfahren und Standards überprüft und b) die Projektumsetzung angemessen überwacht?
 - Gibt es eventuell Hinweise, dass die Leitlinien, Verfahren und Standards der EIB-Gruppe keinen angemessenen Schutz boten? Wie sind diese einzustufen?
 - Gibt es begründete Anzeichen für ein Nichteinhalten des einschlägigen Regelungsrahmens einschließlich der Leitlinien, Verfahren und Standards der EIB-Gruppe?
- 2.2.5 Durch folgende Schritte soll die Möglichkeit einer kollaborativen Problemlösung ermittelt werden:
- Identifizierung der wichtigen Interessenträger, die gegebenenfalls an einer alternativen Streitbeilegung zu beteiligen sind
 - Nachvollziehen ihrer Ansichten und Ermitteln ihrer Bereitschaft, die Angelegenheit beizulegen
 - Ermittlung der optimalen Verfahren (bestehende und neue), um die Punkte der Beschwerde aufzugreifen, und Sondierung der Möglichkeiten, wie EIB-CM den betroffenen Interessenträgern der Projekte helfen und sie dabei unterstützen kann, einen Raum für Gespräche zu schaffen und eventuell eine Beilegung herbeizuführen

- Beurteilung der Möglichkeit einer formellen Einigung auf ein Verfahren, mit dem die vom Beschwerdeführer vorgebrachten Bedenken und andere identifizierte Aspekte beigelegt werden könnten

Berichterstattung

- 2.2.6 Die erste Beurteilung wird spätestens 60 Geschäftstage, nachdem der Beschwerdeführer über die Zulässigkeit informiert wurde, abgeschlossen.
- 2.2.7 Der Entwurf des Erstbeurteilungsberichts wird zunächst zur Stellungnahme an die entsprechenden Dienststellen der EIB-Gruppe übermittelt. Stellungnahmen müssen spätestens fünf Geschäftstage nach der Weiterleitung vorliegen (bei besonders komplexen Fällen/Berichten zehn Geschäftstage). Wenn es nicht zu einer Einigung kommt, übermittelt der Leiter von EIB-CM den Entwurf des Erstbeurteilungsberichts zur Stellungnahme an den Generalinspektor und die betreffenden Direktoren mit Generalvollmacht. Die betreffenden Direktoren mit Generalvollmacht legen dem Generalinspektor spätestens zehn Geschäftstage nach der Weiterleitung eine formelle Antwort der Dienststellen vor, die ihre Position sowie Anmerkungen zum Entwurf des Erstbeurteilungsberichts umfasst. Wenn es nicht zu einer Einigung kommt, legt der Generalinspektor den Erstbeurteilungsbericht nach Ablauf der Frist für Stellungnahmen umgehend dem Direktorium der EIB oder dem geschäftsführenden/stellvertretenden geschäftsführenden Direktor des EIF zur Stellungnahme vor. Diese sollte normalerweise innerhalb von 15 Tagen eingehen. Der Entwurf des Erstbeurteilungsberichts wird gegebenenfalls umgehend an die externen Interessenträger des Beschwerdeverfahrens weitergeleitet. Etwaige Stellungnahmen müssen spätestens zehn Geschäftstage nach der Weiterleitung vorliegen. Der Zeitrahmen für die Konsultation des Beschwerdeführers kann auf begründeten Antrag des Beschwerdeführers hin verlängert werden. In diesem Fall wird der Zeitraum, der der EIB für ihre Reaktion insgesamt zur Verfügung steht, ebenfalls entsprechend verlängert. Nach Abschluss des Konsultationsverfahrens wird der Erstbeurteilungsbericht an die verschiedenen Interessenträger des Projekts übermittelt und auf den EIB-CM-Webseiten veröffentlicht.

2.3 **Entscheidung über die Art der weiteren Arbeitsschritte (sofern notwendig)**

- 2.3.1 Der Erstbeurteilungsbericht enthält die Entscheidung, ob zur nächsten Phase übergegangen wird (kollaboratives Verfahren oder Untersuchung/Compliance-Prüfung), und stellt die vorgeschlagene Vorgehensweise mit etwaigen Terms of Reference vor. Es ist nicht möglich, eine formelle Mediation parallel zur Untersuchung/Compliance-Prüfung durchzuführen. Sobald ein Beschwerdeverfahren abgeschlossen ist, kann ebenfalls keine Mediation mehr eingeleitet werden.
- 2.3.2 Die Entscheidung des Leiters von EIB-CM, ob eine Beschwerde für eine Untersuchung/Compliance-Prüfung, ein kollaboratives Verfahren oder eine formelle Mediation in Betracht kommt, wird einvernehmlich mit dem Generalinspektor der EIB auf Basis des Erstbeurteilungsberichts und gegebenenfalls der Antwort der Dienststellen getroffen.
- 2.3.3 Wenn a) sich EIB-CM zu den vom Beschwerdeführer vorgebrachten Bedenken bereits eine unabhängige, fundierte Meinung bilden kann, b) eine kollaborative Lösung nicht möglich oder als nicht erforderlich betrachtet wird und c) eine weitere Compliance-Prüfung nicht zu rechtfertigen ist, wird die Beschwerde mit einem Abschlussbericht abgeschlossen.

2.4 **Untersuchungsphase**

- 2.4.1 Ausgangspunkt der Untersuchung ist in der Regel eine Compliance-Prüfung. Als Ergebnis der Untersuchung wird festgestellt, ob:
- es Hinweise auf die Einhaltung oder Nichteinhaltung der zum maßgeblichen Zeitpunkt geltenden Leitlinien, Verfahren und Standards der EIB-Gruppe gibt,
 - das Verhalten mit Blick auf die vom Beschwerdeführer vorgebrachten Punkte nicht in Einklang mit dem geltenden Regelungsrahmen der EIB-Gruppe einschließlich der einschlägigen Leitlinien, Verfahren und Standards stand,
 - die ökologischen und sozialen Auswirkungen angemessen gemindert werden in Einklang mit dem geltenden Regelungsrahmen der EIB-Gruppe einschließlich der einschlägigen Leitlinien, Verfahren und Standards,
 - die einschlägigen Leitlinien, Verfahren und Standards der EIB-Gruppe hinsichtlich der vom Beschwerdeführer vorgebrachten Bedenken keinen angemessenen Schutz boten.

EIB-CM prüft in einer Untersuchung oder Compliance-Prüfung, wie sich die EIB-Gruppe vergewissert hat, dass der Projektträger die vertraglichen Verpflichtungen einhält. Allerdings sollte bedacht werden, dass EIB-CM kein Mechanismus der Rechtsdurchsetzung ist und eine Entscheidung der zuständigen Justizbehörden nicht ersetzt. Wenn Missstände bei der Ausübung der Tätigkeit der EIB-Gruppe festgestellt werden, bedeutet oder impliziert dies für sich keinen Vertragsbruch durch die EIB/den EIF oder ihre Vertragspartner.

2.4.2 Auftragsschreiben

Wenn ein Untersuchungsauftrag beschlossen wird, informiert der Leiter von EIB-CM die betreffenden Direktoren mit Generalvollmacht und die Interessenträger des Projekts, die an der ersten Beurteilung beteiligt waren (Beschwerdeführer, betroffene Gemeinschaften, Projektträger, nationale Behörden, betreffende Dienststellen der EIB-Gruppe), mit einem Auftragsschreiben über den Beginn des Auftrags. Das Auftragsschreiben enthält die Terms of Reference.

2.4.3 Anforderungen an die Untersuchung

Die Untersuchung unterliegt den Anforderungen, die dem Erstbeurteilungsbericht beigefügt werden. Die Anforderungen umfassen Folgendes:

- Projektbeschreibung
- Vorwurf
- Identifizierung der betreffenden Leitlinien, Verfahren und Standards
- Identifizierung der betreffenden Interessenträger
- Ziele und Umfang
- Untersuchungsansatz (Kriterien und Methode)
- Beschreibung der durchzuführenden Untersuchungsmaßnahmen (sie kann im Zuge der Nachforschung angepasst werden)
- Konsultationsverfahren
- Projektbesuche zu Kontrollzwecken
- Hinzuziehung von Experten
- Rollen und Zuständigkeiten
- Vorzulegende Berichte
- Zeitplan

2.4.4 Hinzuziehung von Experten

Die Hauptverantwortung für die Leitung des Untersuchungsverfahrens wird an einen Mitarbeiter von EIB-CM (Beschwerdereferent) unter der Aufsicht des Leiters von EIB-CM übertragen. Gegebenenfalls werden auch Experten hinzugezogen – der Leiter von EIB-CM entscheidet, welche Kenntnisse und Fähigkeiten die Untersuchung erfordert. Die Expertenauswahl erfolgt nach folgenden Kriterien: Kenntnisse, Erfahrung, Kompetenz, Unabhängigkeit und internationale Anerkennung. Wenn kein (potenzieller) Interessenkonflikt vorliegt, können interne Experten eingesetzt werden. Die abschließende Verantwortung für die Wahl der externen oder internen Experten liegt beim Leiter von EIB-CM.

2.4.5 Projektbesuche

Projektbesuche zu Kontrollzwecken werden gemäß den Anforderungen (Artikel 2.4.3) von Mitarbeitern von EIB-CM und Experten durchgeführt.

2.4.6 Unabhängige Stellungnahme und Ergebnis

Die Untersuchung soll EIB-CM in die Lage versetzen, eine unabhängige, fundierte Stellungnahme zu den vom Beschwerdeführer vorgebrachten Vorwürfen hinsichtlich Missständen bei der Tätigkeit der EIB-Gruppe abzugeben – sie soll unabhängig vom Management und den Dienststellen sein, die für die beanstandeten Aktivitäten verantwortlich sind. Der Prozess kann zu folgenden Ergebnissen führen, wobei auch Kombinationen aus den einzelnen Optionen möglich sind:

- Zurückweisung der Vorwürfe
- Lösung des Problems im Zuge der Beschwerdebearbeitung
- Keine weiteren Maßnahmen erforderlich
- Empfehlungen an das Management der EIB-Gruppe und/oder den geschäftsführenden/stellvertretenden geschäftsführenden Direktor des EIF
- Vorschläge für Korrektur- oder Eindämmungsmaßnahmen

2.5 Mediationsphase

2.5.1 Voraussetzungen

Wenn die Voraussetzungen für eine formelle Mediation⁴ eindeutig gegeben sind, empfiehlt der Erstbeurteilungsbericht, dass EIB-CM bei den betreffenden Interessenträgern des Projekts (je nach Fall Beschwerdeführer, betroffene Gemeinschaften, Projektträger, nationale Behörden, betreffende Dienststellen der EIB-Gruppe) deren offizielles Einverständnis zur Einleitung eines Mediationsverfahrens einholt. Üblicherweise erfolgt die Mediation zwischen dem Beschwerdeführer auf der einen und dem Projektträger auf der anderen Seite; außerdem nehmen sofern möglich die nationalen Behörden und/oder das Management/die Dienststellen der EIB, der geschäftsführende/stellvertretende geschäftsführende Direktor des EIF teil. Alle Parteien können das Mediationsverfahren jederzeit unterbrechen oder abbrechen.

2.5.2 Anforderungen an die Mediation

Die formelle Mediation unterliegt den Anforderungen, die dem Erstbeurteilungsbericht beigefügt sind. Die betreffenden Dienststellen werden zu den Anforderungen konsultiert und während des gesamten Verfahrens von EIB-CM auf dem Laufenden gehalten. Die Anforderungen umfassen Folgendes:

- Projektbeschreibung
- Identifizierung der betreffenden Interessenträger
- Ziele und Umfang
- Mediationsansatz (Kriterien und Methode)
- Darstellung der durchzuführenden Mediationsmaßnahmen (sie kann im Zuge der Nachforschung angepasst werden)
- Konsultationsverfahren
- Projektbesuche zu Kontrollzwecken
- Hinzuziehung von Experten
- Vorzulegende Berichte
- Vorläufiger Zeitplan

2.5.3 Auftragsschreiben

Wenn der Erstbeurteilungsbericht vorliegt und eine Mediation vereinbart wurde, schickt der Leiter von EIB-CM ein Auftragsschreiben an die betreffenden Direktoren mit Generalvollmacht und an die Interessenträger des Projekts, die an der ersten Beurteilung beteiligt waren und die Einladung zur Teilnahme an einem kollaborativen Beilegungsverfahren angenommen haben. Dieses Schreiben informiert über den Verfahrensbeginn und schlägt die nächsten Schritte der Mediation vor.

2.5.4 Hinzuziehung externer Mediationsexperten

Die Verantwortung für die Leitung des Mediationsverfahrens wird an einen Mitarbeiter von EIB-CM (Mediationsreferent) unter der Aufsicht des Leiters von EIB-CM übertragen. Gegebenenfalls werden vor allem für das formelle Mediationsverfahren externe Mediationsexperten eingesetzt, sofern kein Interessenkonflikt vorliegt. Der Leiter von EIB-CM legt fest, welche Kenntnisse und Fähigkeiten für die Durchführung der Mediation erforderlich sind. Die Auswahl der externen Mediationsexperten erfolgt nach folgenden Kriterien: Kenntnisse, Erfahrung, Kompetenz und Unabhängigkeit.

2.5.5 Formelle Zustimmung

Zu Beginn des Mediationsverfahrens geben die beteiligten Parteien formell ihre Zustimmung zur Mediation (z. B. in Form einer Vereinbarung über die Durchführung einer Mediation). Dabei werden die weitere Vorgehensweise und klare Regeln für die Beteiligung mit genau definierten Zeitvorgaben festgelegt.

2.5.6 Ergebnis

Wenn es den Parteien im Mediationsverfahren gelingt, innerhalb der gegebenen Zeitvorgaben von allen akzeptierte, nachhaltige Lösungen zu finden, wird das Verfahren mit der Unterzeichnung einer Mediationsvereinbarung durch alle Parteien abgeschlossen. Mediationsvereinbarungen müssen grundsätzlich mit der Finanzierungsentscheidung der EIB-Gruppe in Einklang stehen, sofern das Direktorium der EIB und der geschäftsführende/stellvertretende geschäftsführende Direktor des EIF

⁴ Formelle Mediation/Schlichtung – wenn Misstrauen und Auseinandersetzungen zu einer erheblichen Verschlechterung der Beziehungen zwischen den Parteien geführt haben, kann EIB-CM ein formelleres und komplexeres Verfahren durchführen, um zu einer Verständigung bei der Problemlösung zu gelangen.

nichts anderes beschlossen haben. Können sich die Parteien nicht auf eine Mediationsvereinbarung einigen, wird das Verfahren abgeschlossen und möglicherweise empfohlen, eine Untersuchung oder eine andere Maßnahme der EIB-Gruppe durchzuführen.

2.5.7 Berichterstattung

EIB-CM erstellt einen Mediationsbericht, in dem auch das Mediationsergebnis festgehalten wird. Alle Mediationspartner und das Direktorium der EIB sowie der geschäftsführende/stellvertretende geschäftsführende Direktor des EIF erhalten den Bericht.

2.6 Zeitrahmen

2.6.1 Die endgültige Antwort muss dem Beschwerdeführer spätestens 240 Geschäftstage nach der Mitteilung über die Zulässigkeit zugehen.

2.6.2 Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die wichtigsten Maßnahmen und Fristen des erweiterten Verfahrens.

Tabelle 2.1 Allgemeiner Zeitrahmen

Maßnahme	Frist	Nach
Zulässigkeitsprüfung/Eingangsbestätigung	10 Geschäftstage	Eingang der Beschwerde bei EIB-CM
Erstbeurteilungsbericht (falls erforderlich)	60 Geschäftstage	Mitteilung über Zulässigkeit
Antwort an den Beschwerdeführer	240 Geschäftstage	Mitteilung über Zulässigkeit

Tabelle 2.2 Erstbeurteilungsbericht

Maßnahme	Frist	Nach
Stellungnahmen der externen Interessenträger, die am Beschwerdebearbeitungsverfahren beteiligt sind	10 Geschäftstage	Weiterleitung des Erstbeurteilungsberichts an die externen Interessenträger

3. Präventives Verfahren

3.1 Beschwerden vom Typ E und F

3.1.1 Bevor die Leitungsorgane der EIB-Gruppe die Finanzierungsentscheidung getroffen haben, können rein technisch keine Missstände hinsichtlich ökologischer oder sozialer Projektauswirkungen oder hinsichtlich der Governance-Aspekte auftreten. EIB-CM muss in der Phase vor der Finanzierungsentscheidung vor allem a) sicherstellen, dass Bedenken von Beschwerdeführern ausreichend berücksichtigt werden, b) künftigen begründeten Beschwerden vorbeugen und c) zu einer einheitlichen, umfassenden Prüfung beitragen.

3.1.2 Bei Beschwerden über Projekte der EIB-Gruppe, die sich in der Prüfungsphase befinden, unterscheidet EIB-CM folgende Fälle:

- A. **Regelfall:** Wenn die Beschwerdeführer die betreffenden Dienststellen der EIB-Gruppe noch nicht kontaktiert haben oder das Prüfungsteam noch keine Möglichkeit hatte, die Beschwerdeführer zu treffen oder sich mit deren Bedenken zu befassen, wird die Beschwerde an das Prüfungsteam weitergeleitet, und die Beschwerde wird abgeschlossen. Die Beschwerdeführer erhalten eine schriftliche Benachrichtigung, dass das Projektprüfungsteam ihre Bedenken prüft. Gleichzeitig werden sie auf die Möglichkeit hingewiesen, eine neue Beschwerde einzureichen, wenn sie ihre Bedenken nach Abschluss des Projektprüfungsverfahrens nicht ausreichend berücksichtigt sehen. EIB-CM verfolgt die Beschwerde intern, um sicherzustellen, dass den Bedenken hinreichend Rechnung getragen wird (das Prüfungsteam muss die Beschwerdeführer zumindest kontaktieren oder treffen und ihre Bedenken analysieren).
- B. **Ausnahmefall:** In Ausnahmefällen – wenn das Prüfungsteam es ablehnt oder bereits abgelehnt hat, sich mit dem Anliegen des Beschwerdeführers zu befassen, oder wenn das Anliegen des Beschwerdeführers bereits untersucht und abgelehnt wurde – kann EIB-CM beschließen, eine

erste Beurteilung durchzuführen (in Zusammenarbeit mit dem Prüfungsteam). Sie wird dem Direktorium der EIB oder dem geschäftsführenden/stellvertretenden geschäftsführenden Direktor des EIF entweder zusammen mit dem Finanzierungsvorschlag oder vor der Vorlage des Finanzierungsvorschlags zur Kenntnisnahme/Information übermittelt. EIB-CM muss die Gründe für die Durchführung einer ersten Beurteilung dokumentieren. Der Schritt⁵ hat keineswegs Untersuchungscharakter; er dient dazu, dem Direktorium der EIB oder dem geschäftsführenden/stellvertretenden geschäftsführenden Direktor des EIF Empfehlungen für weitere EIB-CM-Arbeitsschritte vorzulegen (sofern diese als notwendig erachtet werden). Eine Untersuchung und/oder Mediation durch EIB-CM ist in dieser Phase nur möglich, wenn sie vom Direktorium der EIB genehmigt oder angefragt wurde.

- 3.1.3 Für Beschwerden, die den EIF betreffen, gilt ein ähnlicher Ansatz, der die spezifische Governance des EIF berücksichtigt.

4. Vereinfachtes Verfahren

- 4.1 Das „vereinfachte Verfahren“ gilt für Beschwerden, bei denen aufgrund ihres Gegenstands (Nichtbeantwortung von Anfragen, unfaire Behandlung) eine einfache, schnelle Beilegung möglich ist. Das vereinfachte Verfahren umfasst lediglich die administrativen Schritte des Standardverfahrens, die in Artikel 1.1, 1.2 und 1.3 beschrieben werden.
- 4.2 Wenn unter den betreffenden Dienststellen der EIB-Gruppe Einigkeit über die Antwort an den Beschwerdeführer besteht, erfolgt die Antwort der EIB-Gruppe in Form eines Schreibens von EIB-CM (anstelle eines Schreibens des Generalsekretärs der EIB mit Abschlussbericht). Auf diese Weise werden die Ressourcen des Beschwerdemechanismus der EIB-Gruppe effizient genutzt.
- 4.3 Falls mit den betreffenden Dienststellen der EIB-Gruppe keine Einigung über die Antwort an den Beschwerdeführer erzielt werden kann, kommt das Standardverfahren zur Anwendung. Außerdem wird möglicherweise auf das Standardverfahren zurückgegriffen, wenn die von EIB-CM durchgeführte vorläufige Beurteilung darauf hindeutet, dass die Beschwerde kompliziert ist, weil die Vorwürfe sehr komplex sind oder weil die EIB-Gruppe Kontakt mit Dritten (Finanzintermediären) aufnehmen muss.
- 4.4 Beim vereinfachten Verfahren verkürzt sich die Antwortfrist auf 25 Geschäftstage nach der Mitteilung über die Zulässigkeit. Der Entwurf des Antwortschreibens wird nur an die Dienststellen der EIB-Gruppe weitergeleitet.

⁵ Im Rahmen dieser „Tatsachenfeststellung“ werden zahlreiche Punkte überprüft, die Bestandteil einer typischen EIB-CM-Prüfung nach der Projektprüfung sind. Sie unterliegt denselben Regeln der Beteiligung, allerdings in einer abgeschwächten Form.

5. Verhaltensregeln für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung Beschwerdeverfahren der EIB-Gruppe (EIB-CM)

(Beschäftigte, die für EIB-CM arbeiten oder EIB-CM beaufsichtigen, gemäß Verfahren und Politik der EIB-Gruppe für den Beschwerdemechanismus)

Präambel

Die folgenden Verhaltensregeln sind von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die für die Abteilung Beschwerdeverfahren der EIB-Gruppe tätig sind (nachfolgend EIB-CM-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter), anzuwenden und einzuhalten.

Die in der Politik und den Verfahren der EIB-Gruppe für den Beschwerdemechanismus sowie durch die vorliegenden Regeln festgelegten Rechte und Pflichten müssen in Einklang mit den Grundsätzen, Regeln und Verfahren wahrgenommen werden, die im Verhaltenskodex für das Personal der EIB und in anderen Leitlinien und Vorschriften für das Personal der Bank festgelegt sind.

Verhaltensregeln

1. Unabhängigkeit:

EIB-CM-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter erfüllen ihre Aufgaben (wie in der Politik und den Verfahren der EIB-Gruppe für den Beschwerdemechanismus sowie in den vorliegenden Regeln festgelegt) völlig unabhängig von den Dienststellen, die für die beschwerderelevanten Aktivitäten zuständig sind. Zuständigkeiten, die anderen Dienststellen der Bank übertragen wurden, bleiben hiervon unberührt. EIB-CM-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter haben umfassende Befugnisse, damit sie Beschwerden ohne unangemessenes Eingreifen anderer Personen oder Einheiten bearbeiten können.

2. Objektivität:

EIB-CM-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter gehen mit höchster professioneller Objektivität vor, wenn sie Informationen sammeln, evaluieren und kommunizieren oder bei der Ausübung ihrer Funktion im Rahmen von EIB-CM mit Interessenträgern Kontakt aufnehmen. EIB-CM-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter bilden sich ein fundiertes Urteil; ihre Positionen basieren auf der Beurteilung aller einschlägigen Informationen. Sie lassen sich bei der Urteilsbildung nicht in unzulässiger Weise durch eigene Interessen oder durch Andere beeinflussen.

EIB-CM-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter:

- 2.1. sind nicht in Aktivitäten oder Beziehungen involviert, bei denen nachvollziehbar davon ausgegangen werden kann, dass sie die Unabhängigkeit ihres Urteilsvermögens beeinträchtigen,
- 2.2. akzeptieren nichts, von dem nachvollziehbar angenommen werden kann oder könnte, dass es ihr fachliches Urteil beeinträchtigt,
- 2.3. legen alle ihnen bekannten einschlägigen wichtigen Tatsachen offen, um Verzerrungen bei der Berichterstattung zu untersuchten Beschwerden zu vermeiden.

3. Vertraulichkeit:

EIB-CM-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter:

- 3.1. sind umsichtig beim Umgang mit Informationen Dritter, die sie im Rahmen der Bearbeitung von Beschwerden erhalten haben, und schützen diese,
- 3.2. gewährleisten die vollständige Vertraulichkeit der Daten der Beschwerdeführer, um den Schutz der Privatsphäre zu wahren und etwaige Repressalien zu vermeiden, sofern die Beschwerdeführer keine anderslautenden Angaben gemacht haben und die geltenden Vorschriften nichts anderes verlangen,
- 3.3. verwenden Informationen nicht zu ihrem persönlichen Vorteil oder in einer Art, die gesetzeswidrig oder den rechtmäßigen und ethischen Zielen der Organisation abträglich wäre.

4. Fachliche Kompetenz:

EIB-CM-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter:

- 4.1. bearbeiten Beschwerden in Übereinstimmung mit der Politik und den Verfahren der EIB-Gruppe für den Beschwerdemechanismus,
- 4.2. übernehmen nur Aufgaben, für die sie die notwendigen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen mitbringen,
- 4.3. suchen und nutzen geeignetes externes Fachwissen für sehr spezialisierte Beurteilungen, wenn das entsprechende Know-how innerhalb von EIB-CM nicht vorhanden ist,
- 4.4. sind fortlaufend bestrebt, ihre Kenntnisse sowie die Effektivität und Qualität ihrer Leistungen zu verbessern.

CORPORATE

EIB-Gruppe
**Verfahren des
Beschwerdemechanismus**

November 2018



**Europäische
Investitionsbank**

Die Bank der EU



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

Europäische Investitionsbank
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org