

KOMMISJONSREKOMMANDASJON**2018/EØS/87/44**

av 17. september 2013

om prinsippene for SOLVIT

(2013/461/EU)(*)

EUROPAKOMMISJONEN HAR

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte, særlig artikkel 292, og

ut fra følgende betraktninger:

- 1) Artikkel 26 i TEUV definerer det indre marked som et område uten indre grenser, der fritt varebytte og fri bevegelighet for personer, tjenester og kapital er sikret. I henhold til artikkel 4 nr. 3 i TEU skal medlemsstatene treffe alle hensiktsmessige tiltak for å oppfylle sine forpliktelser fullt ut, i samsvar med unionsretten.
- 2) Det indre marked gir mange muligheter for enkeltpersoner som vil bo og arbeide i en annen medlemsstat, og for foretak som ønsker å utvide sine markeder. Det indre marked fungerer generelt godt, men det oppstår av og til problemer når offentlige myndigheter ikke overholder unionsretten.
- 3) SOLVIT ble opprettet i henhold til kommisjonsrekommendasjon 2001/893/EF av 7. desember 2001 om prinsipper for bruk av «SOLVIT» – problemløsningsnett for det indre marked⁽¹⁾, som et nettverk av sentre etablert av medlemsstatene i deres egne nasjonale forvaltninger for at problemer som enkeltpersoner og foretak støter på når de utøver sine rettigheter i det indre marked, skal kunne løses på en rask og uformell måte.
- 4) SOLVIT har en uformell og pragmatisk struktur, men bidrar til å sikre at løsningene som blir funnet, er i samsvar med unionsretten. SOLVIT er basert på en åpen problemløsningsprosess for to medlemsstater. Selv om Kommisjonen vanligvis ikke er involvert i arbeidet med å løse saker, har den nær kontakt med SOLVIT-sentrene, tilbyr jevnlig juridisk opplæring og gir i enkelte kompliserte tilfeller uformelle råd. Den overvåker også behandlingen og utfallet av SOLVIT-

saker via den nettbaserte databasen, og kan gripe inn dersom den mener at løsningene som foreslås av SOLVIT-sentrene, ikke er i samsvar med unionsretten. Den nevnte strukturen bidrar ikke bare til å sikre et lovformelig utfall i enkeltsaker – evaluering viser også at SOLVITs arbeid har ført til at nasjonale myndigheter er blitt generelt bedre til å overholde unionsretten.

- 5) SOLVIT har undergått en betydelig utvikling siden det ble opprettet. Det behandler nå ti ganger så mange saker som for ti år siden. Det behandler også mange flere forskjellige saker enn opprinnelig antatt. De langt fleste saker blir løst i løpet av ni uker, i gjennomsnitt, til stor tilfredshet for enkeltpersoner og foretak som har benyttet SOLVIT.
- 6) SOLVIT er en suksess, men det økte omfanget har skapt større utfordringer på en del områder. Det framgår av en grundig evaluering av nettverket som ble gjennomført i 2010, at ikke alle SOLVIT-sentre har like gode ressurser eller forutsetninger. Saksbehandlingen og tjenestenivået varierer også i nettverket. I tillegg er det for få personer og foretak som finner fram til SOLVIT.
- 7) På grunnlag av disse funnene må det treffes tiltak for å styrke og synliggjøre SOLVIT ytterligere både på og utenfor internett, slik det ble understreket i Kommisjonens arbeidsdokument «Reinforcing effective problem-solving in the Single Market», i meldingen om bedre styring av det indre marked⁽²⁾ og i rapporten om unionsborgerskap⁽³⁾. Som et ledd i dette arbeidet bør rekommendasjon 2001/893/EF erstattes av en ny rekommendasjon. Den nye rekommendasjonen tar sikte på å avklare SOLVITs mandat, basert på beste praksis. Den fastsetter mål og standarder for både medlemsstatene og Kommisjonen, for å sikre at foretak og borgere får effektiv hjelp i situasjoner der unionsretten ikke blir overholdt. Den skal også sikre at SOLVIT-sentrene anvender samme regler og yter samme, enhetlige tjenester i hele nettverket.

(*) Denne unionsrettsakten, kunngjort i EUT L 249 av 19.9.2013, s. 10, er omhandlet i EØS-komiteens beslutning nr. 241/2016 av 2. desember 2016 om endring av EØS-avtalens vedlegg II (Tekniske forskrifter, standarder, prøving og sertifisering) og vedlegg X (Generelle tjenester), se EØS-tillegget til *Den europeiske unions tidende* nr. 56 av 23.8.2018, s. 48.

(¹) EFT L 331 av 15.12.2001, s. 79.

(²) KOM(2012) 259 endelig utgave.

(³) KOM(2013) 269 endelig utgave.

- 8) For å sikre at mandatet fortolkes på en ensartet måte i hele nettverket, er det i denne rekommandasjon fastlagt hvilke typer saker som bør behandles av SOLVIT. I henhold til rekommandasjon 2001/893/EF skal SOLVIT behandle saker der reglene for det indre marked ikke anvendes riktig. Å definere virkeområdet på denne måten har ført til manglende konsekvens. For det første har det vært hevdet at uttrykket «ikke anvendes riktig» innebærer at SOLVIT-sentrene ikke kan behandle saker der nasjonale regler er i strid med unionsretten (såkalte «strukturelle saker»), og for det andre at SOLVIT kan handle utelukkende når det aktuelle EU-regelverket gjelder det indre marked.
- 9) SOLVIT-saker defineres nå som alle tverrnasjonale problemer som skyldes at en offentlig myndighet kan ha overtrådt unionsretten om det indre marked, dersom og i den grad disse problemene ikke er gjenstand for rettergang på enten nasjonalt plan eller unionsplan.
- 10) Uttrykket «overtredelse» brukes til å angi at SOLVIT-sentrene påtar seg alle saker der offentlige myndigheter ikke overholder unionsretten om det indre marked, uansett hva som er årsaken til problemet. De langt fleste saker som behandles av SOLVIT, dreier seg om situasjoner der en offentlig myndighet ikke anvender unionsretten om det indre marked på riktig måte. Det har imidlertid også vist seg at SOLVIT-sentrene kan tilby effektiv hjelp når det oppstår strukturelle problemer. Selv om strukturelle saker bare utgjør en liten del av SOLVITs samlede saksmengde, er det viktig at SOLVIT påtar seg disse sakene for å sikre at slike problemer ikke går upåaktet hen. Dette gir den beste garantien for at strukturelle problemer håndteres effektivt på hensiktsmessig nivå.
- 11) Denne rekommandasjon bekrefter at SOLVIT behandler saker som utgjør et tverrnasjonalt problem med en offentlig myndighet. Kriteriet om at problemet skal være tverrnasjonalt, sikrer at en SOLVIT-sak behandles av SOLVIT-sentre i to medlemsstater, noe som sikrer åpenhet og kvalitetsmessig gode resultater. Kriteriet om offentlig myndighet er knyttet til det faktum at SOLVIT er en del av den nasjonale forvaltningen og kun opptrer på uformell basis.
- 12) Denne rekommandasjon søker også å avklare hvilket tjenestenivå enkeltpersoner og foretak kan forvente av SOLVIT. Den angir hvordan søkerne bør informeres, og hvilken hjelp de bør tilbys som et minimum. Den avklarer også hvilke ulike saksbehandlingstrinn og frister som skal overholdes ved behandling av en SOLVIT-sak, samt hvilken oppfølging som skal finne sted når en sak ikke lar seg løse.
- 13) Videre fastsetter denne rekommandasjon minstandarder som SOLVIT-sentre bør oppfylle med hensyn til organisering, juridisk sakkunnskap og forholdet til andre nettverk. Den avklarer også Kommissjonens rolle i SOLVIT-nettverket.
- 14) Kommisjonen har nylig bygd om SOLVITs nettbaserte database som en frittstående modul i informasjonssystemet for det indre marked. På bakgrunn av denne tekniske integreringen skal reglene i europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 1024/2012 av 25. oktober 2012 om forvaltningssamarbeid gjennom informasjonssystemet for det indre marked og om oppheving av kommisjonsvedtak 2008/49/EF («IMI-forordningen»)(¹) om behandling av personopplysninger og fortrolige opplysninger få anvendelse også på SOLVIT-prosedyrer. Videre spesifiserer denne rekommandasjon visse sider ved behandlingen av personopplysninger i SOLVIT, i samsvar med IMI-forordningen.
- 15) Denne rekommandasjon har ikke som formål å angi hvordan Kommisjonen behandler klager som den mottar direkte, og berører ikke på noen måte Kommisjonens rolle som traktatenes vokter. Den har heller ikke som formål å definere hvilken rolle EUs pilotprosjekt og dets nasjonale koordinatore skal ha. Disse forholdene behandles i særlige retningslinjer som oppdateres jevnlig.

VEDTATT DENNE REKOMMANDASJON:

I. FORMÅL OG DEFINISJONER

A. Formål

I denne rekommandasjon fastsettes prinsippene for SOLVITs virkemåte. SOLVIT tar sikte på å gi raske, effektive og uformelle løsninger på problemer som enkeltpersoner og foretak støter på når deres EU-rettigheter i det indre marked ikke respekteres av offentlige myndigheter. Det bidrar til et mer velfungerende indre marked ved å stimulere til og fremme bedre samsvar med unionsretten. For å oppnå dette bør nasjonale SOLVIT-sentre samarbeide på grunnlag av prinsippene i denne rekommandasjon.

B. Definisjoner

I denne rekommandasjon menes med

1. «søker» en fysisk eller juridisk person som støter på et tverrnasjonalt problem, og som legger det fram for SOLVIT, direkte eller via en mellommann, eller en organisasjon som legger fram et konkret problem på vegne av ett eller flere medlemmer,
2. «tverrnasjonalt problem» et problem som en søker i en medlemsstat støter på, og som innebærer at en offentlig myndighet kan ha overtrådt unionsretten om det indre marked i en annen medlemsstat. Dette omfatter problemer som skyldes søkerens egne offentlige forvaltning, etter at de har utøvd sin rett til fri bevegelighet, eller når de forsøker å gjøre det,

(¹) EUT L 316 av 14.11.2012, s. 1

3. «unionsrett om det indre marked» alt regelverk og alle regler eller prinsipper i Unionen som gjelder det indre markeds virkemåte, som definert i artikkel 26 nr. 2 i TEUV. Dette omfatter regler som ikke har som formål å regulere det indre marked, men som har innvirkning på fritt varebytte og fri bevegelighet for tjenester, personer eller kapital mellom medlemsstatene,
4. «offentlig myndighet» enhver del av en medlemsstats offentlige forvaltning på nasjonalt, regionalt eller lokalt plan, eller ethvert organ som, uansett juridisk form, i henhold til et tiltak vedtatt av medlemsstaten har fått i oppdrag å yte en offentlig tjeneste under statlig tilsyn, og som for dette formål har særlig myndighet ut over den som følger av vanlige regler for forholdet mellom enkeltpersoner,
5. «rettergang» en formell tvisteløsningsprosedyre ved en domstol eller en domstollignende instans. Dette omfatter ikke klage til overordnet forvaltningsmyndighet mot den samme myndighet som forårsaket problemet,
6. «strukturelt problem» en overtredelse som skyldes en nasjonal regel som er i strid med unionsretten,
7. «hjemmesenter» det SOLVIT-senter i medlemsstaten som har sterkest tilknytning til søkeren, for eksempel basert på nasjonalitet, bosted, etablering eller stedet der søkeren har ervervet de aktuelle rettighetene,
8. «hovedsenter» SOLVIT-senteret i medlemsstaten der den angivelige overtredelsen av unionsretten om det indre marked har funnet sted,
9. «SOLVITs database» en nettbasert applikasjon opprettet i informasjonssystemet for det indre marked (IMI) med sikte på å lette behandlingen av SOLVIT-saker.
2. Søkerne bør få en første tilbakemelding på sitt problem i løpet av én uke, der det angis om SOLVIT kan påta seg saken, dersom en slik angivelse er mulig ut fra de innleverte opplysningene. Ved behov bør de samtidig oppfordres til å sende inn all dokumentasjon som er nødvendig for behandlingen av saken. Innen én måned etter denne første vurderingen, og forutsatt at all dokumentasjon foreligger, bør søkerne motta en bekreftelse på om saken er godtatt av hovedsenteret og derfor er åpnet som en SOLVIT-sak.
3. Når et problem ikke kan behandles som en SOLVIT-sak, bør søkeren motta en begrunnelse for avslaget og opplyses om andre muligheter for å få løst problemet, herunder veiledning eller om mulig henvisning til et annet relevant informasjons- eller problemløsningsnettverk eller til vedkommende nasjonale myndighet.
4. Innen ti uker fra saken ble åpnet bør søkeren motta en løsning på sitt problem, som kan være en avklaring av den unionsrett som får anvendelse. Unntaksvis, og framfor alt når en løsning er nært forestående eller det gjelder et strukturelt problem, kan behandlingsfristen forlenges med høyst ti uker, forutsatt at søkeren underrettes om dette.
5. Søkerne bør informeres om SOLVITs uformelle karakter, og om gjeldende prosedyrer og tidsrammer. Dette bør også omfatte informasjon om annen mulig klageadgang, en advarsel om at behandling av en sak i SOLVIT ikke fører til at nasjonale klagefrister forlenges, og at SOLVITs løsninger er uformelle og ikke kan påklages. Søkerne bør også informeres om at det er kostnadsfritt å bruke SOLVIT. Søkerne bør informeres jevnlig om sakens forløp.
6. SOLVITs prosedyrer er uformelle, men det er ikke til hinder for at en søker iverksetter formelle prosedyrer på nasjonalt plan, noe som vil føre til at SOLVIT-saken avsluttes.

II. SOLVITs MANDAT

SOLVIT-nettverket behandler tverrnasjonale problemer som skyldes at en offentlig myndighet kan ha overtrådt unionsretten om det indre marked, dersom og i den grad disse problemene ikke er gjenstand for rettergang på nasjonalt plan eller unionsplan. Det bidrar til et mer velfungerende indre marked ved å stimulere til og fremme bedre samsvar med unionsretten.

III. SOLVITs TJENESTER

Medlemsstatene bør sørge for at søkerne som et minimum har tilgang til følgende tjenester:

1. SOLVIT-sentrene bør være tilgjengelige på telefon eller e-post, og henvendelser bør besvares umiddelbart.

7. Når det er funnet en god løsning, bør søkeren informeres om hva han eller hun bør gjøre for å kunne benytte seg av den foreslåtte løsningen.
8. Så snart det er klart at en sak ikke vil bli løst gjennom SOLVIT, bør den avsluttes, og søkeren bør informeres umiddelbart. I så fall bør SOLVIT også informere søkeren om annen mulig klageadgang på nasjonalt plan eller unionsplan. Når en klager rådes til å inngi klage til Kommisjonen, bør SOLVIT-sentrene oppfordre vedkommende til å vise til tidligere saker i SOLVIT (ved å oppgi et referansenummer og gi et kort sammendrag av disse sakene). Uløste saker bør rapporteres til Kommisjonen på en systematisk måte via databasen.

9. Når saken er avsluttet, bør søkerne oppfordres til å gi tilbakemelding om hvordan SOLVIT har behandlet saken.

IV. ORGANISERINGEN AV SOLVIT-SENTRERE

1. Hver medlemsstat bør ha et SOLVIT-senter.
2. For å sikre at SOLVIT-sentrene kan ivareta de oppgaver som er beskrevet i denne rekommendasjon, bør medlemsstatene sikre at SOLVIT-sentrene
 - a) har tilstrekkelig og kvalifisert personell som behersker mer enn ett av Unionens språk, når det er nødvendig for å sikre rask og åpen kommunikasjon med andre SOLVIT-sentre,
 - b) har tilstrekkelig juridisk sakkunnskap eller relevant erfaring med unionsrettens anvendelse til å kunne foreta en uavhengig juridisk vurdering av en sak,
 - c) er plassert i en del av den nasjonale forvaltningen som har tilstrekkelig samordningsmyndighet til å sikre riktig gjennomføring av unionsretten i sin forvaltning,
 - d) er i stand til å opprette et nettverk innenfor den nasjonale forvaltningen for å få tilgang til den særlige juridiske sakkunnskap og støtte som er nødvendig for å kunne finne praktiske løsninger i en sak.

V. SOLVIT-PROSEDYRE

A. Prinsipper for behandling av SOLVIT-saker

1. Alle SOLVIT-saker bør behandles av to SOLVIT-sentre: hjemmesenteret og hovedsenteret.
2. Hjemmesenteret og hovedsenteret bør samarbeide på en åpen og oversiktlig måte for å finne raske og effektive løsninger for søkerne.
3. Hjemmesenteret og hovedsenteret bør bli enige om hvilket språk de skal benytte til å kommunisere med hverandre, når det tas hensyn til at målet er å løse problemene så raskt og effektivt som mulig gjennom uformelle kontakter, og å sikre åpenhet og rapportering.
4. Alle innmeldte problemer, vurderinger fra SOLVIT-sentrene som er involvert i saken, tiltak som er truffet og foreslåtte løsninger bør registreres i SOLVITs database på en klar og uttømmende måte. Når saken dreier seg om strukturelle problemer, bør dette markeres i databasen, slik at Kommisjonen kan overvåke slike saker på en systematisk måte.
5. Alle foreslåtte løsninger skal alltid være i fullt samsvar med unionsretten.
6. SOLVIT-sentrene bør følge de detaljerte saksbehandlingsreglene i SOLVITs saksbehandlingshåndbok, som

Kommisjonen vil gjennomgå jevnlig i samarbeid med SOLVIT-sentrene.

B. Hjemmesenteret

1. Hjemmesenteret bør registrere alle innmeldte juridiske problemer, enten de kan anses som en SOLVIT-sak eller ikke.
2. Når hjemmesenteret har godtatt å behandle en klage som en SOLVIT-sak, bør det opprette full sak og foreta en omfattende juridisk analyse av problemet før det legges fram for hovedsenteret.
3. Når det mottar et forslag til løsning fra hovedsenteret, herunder en avklaring av den unionsrett som får anvendelse, bør det kontrollere at løsningen er i samsvar med unionsretten.
4. Hjemmesenteret bør gi søkeren oppdatert og relevant informasjon på de ulike trinnene i prosessen.

C. Hovedsenteret

1. Hovedsenteret bør bekrefte mottak av en sak innen én uke etter at den er innlevert av hjemmesenteret.
2. Hovedsenteret bør ta sikte på å finne løsninger for søkerne, som også innebærer avklaring av den unionsrett som får anvendelse, og bør jevnlig underrette hjemmesenteret om hvordan det går med saken.
3. Dersom søkeren har lagt fram et strukturelt problem, bør hovedsenteret snarest mulig vurdere om problemet kan løses ved hjelp av SOLVIT-prosedyren. Dersom det mener at dette ikke er mulig, bør det avslutte saken som uløst og underrette vedkommende nasjonale myndigheter med ansvar for riktig gjennomføring av unionsretten i den aktuelle medlemsstaten, for å sikre at overtredelsen av unionsretten faktisk opphører. Kommisjonen bør også underrettes via databasen.

VI. KOMMISJONENS ROLLE

1. Kommisjonen skal bistå og støtte SOLVIT ved å gjøre følgende:
 - a) Organisere jevnlig opplæring og nettverksarrangementer i samarbeid med nasjonale SOLVIT-sentre.
 - b) Utarbeide og ajourføre SOLVITs saksbehandlingshåndbok i samarbeid med nasjonale SOLVIT-sentre.
 - c) Gi saksbehandlingsbistand på anmodning fra SOLVIT-sentre. I kompliserte saker kan dette omfatte uformell juridisk bistand. Kommisjonen bør besvare en anmodning om uformell juridisk bistand innen to uker. Slik bistand er utelukkende uformell og kan ikke anses som bindende for Kommisjonen.

- d) Forvalte og vedlikeholde SOLVITs database og et offentlig grensesnitt, og sørge for opplæring og materiell som letter SOLVIT-sentrenes bruk av basen.
- e) Overvåke SOLVIT-sentrenes kvalitet og resultater, og sakene de behandler. Når saken utgjør et strukturelt problem, vil Kommissjonen overvåke den nøye og om nødvendig gi råd og bistand for å sikre at det strukturelle problemet opphører. Kommissjonen vil vurdere om uløste strukturelle problemer krever videre oppfølging.
- f) Sikre hensiktsmessig kommunikasjon mellom SOLVIT, CHAP⁽¹⁾ og EUs pilotprosjekt⁽²⁾ for å sikre tilfredsstillende oppfølging av uløste SOLVIT-saker, overvåke strukturelle saker og unngå dobbeltarbeid ved behandling av klager.
- g) På anmodning fra SOLVIT-sentrene underrette dem om Kommissjonens oppfølging av en uløst sak når den har mottatt en klage.

- 2. Når det er hensiktsmessig, kan Kommissjonen henvise mottatte klager til SOLVIT for å finne en rask og uformell løsning, forutsatt at klageren har gitt sitt samtykke.

VII. KVALITETSKONTROLL OG RAPPORTERING

- 1. SOLVIT-sentrene bør jevnlig gjennomføre en kvalitetskontroll av saker de behandler i egenskap av hjemmesenter og hovedsenter, slik det er oppgitt i saksbehandlingshåndboken.
- 2. Kommissjonen bør jevnlig gjennomføre en overordnet kontroll av alle saker og melde mulige problemer til de berørte SOLVIT-sentrene, som bør treffe egnede tiltak for å rette opp de påviste manglene.
- 3. Kommissjonen vil jevnlig rapportere om SOLVITs kvalitet og resultater. Den vil også rapportere om hva slags problemer som er innmeldt til SOLVIT, og om hvilke saker SOLVIT behandler, med sikte på å fastslå tendenser og kartlegge hvilke problemer som gjenstår i det indre marked. I denne forbindelse vil Kommissjonen legge fram en egen rapport om strukturelle saker.

VIII. NETTVERKETS SYNLIGHET

- 1. Kommissjonen vil fremme kunnskapen om og bruken av SOLVIT blant berørte europeiske organisasjoner og Unionens institusjoner, og vil bedre SOLVITs tilgjengelighet og tilstedeværelse på internett.

- 2. Medlemsstatene bør sørge for brukervennlig informasjon og lett tilgang til SOLVITs tjenester, framfor alt på alle relevante nettsteder tilhørende den offentlige forvaltningen.
- 3. Medlemsstatene bør også iverksette tiltak for å øke kunnskapen om SOLVIT blant berørte parter. Kommissjonen vil gi bistand til denne virksomheten.

IX. SAMARBEID MED ANDRE NETTVERK OG KONTAKTPUNKTER

- 1. For å sikre at søkerne faktisk får hjelp, bør SOLVIT-sentrene samarbeide med andre europeiske og nasjonale informasjons- og hjelpenettverk, for eksempel Ditt Europa, Europe Direct, Ditt Europa – rådgivning, Enterprise Europe Network, Det europeiske nettverk av forbrukersentre, EURES, Fin-net og European Network of Ombudsmen. SOLVIT-sentrene bør også etablere et godt arbeidsforhold til de nasjonale medlemmene av Den administrative kommisjon for koordinering av trygdeordninger, med sikte på effektiv behandling av trygdesaker.
- 2. SOLVIT-sentrene bør ha jevnlig kontakt med og samarbeide tett med sine nasjonale kontaktpunkter for EUs pilotprosjekt for å sikre utveksling av informasjon om mottatte saker og klager.
- 3. Kommissjonen vil legge til rette for et slikt samarbeid, blant annet ved å organisere felles nettverksarrangementer og sørge for tekniske muligheter for tilslutning til nettverkene og kontaktpunktene angitt i nr. 1⁽³⁾.

X. VERN AV PERSONOPPLYSNINGER OG FORTROLIG BEHANDLING

Behandling av personopplysninger i henhold til denne rekommandasjon, herunder kravene om innsyn og den registrertes rettigheter, reguleres av IMI-forordningen. I tråd med nevnte forordning bør følgende gjelde:

- 1. Søkerne bør kunne sende sine klager til SOLVIT via et offentlig grensesnitt knyttet til informasjonssystemet for det indre marked, som Kommissjonen stiller til rådighet for dem. Søkerne har ikke tilgang til SOLVITs database.
- 2. Hjemmesenteret og hovedsenteret bør ha tilgang til SOLVITs database og kunne behandle saker de er involvert i, via denne databasen. Dette omfatter innsyn i søkerens personopplysninger.

⁽¹⁾ Complaint handling/Accueil des plaignants – Kommissjonens ordning for registrering av klager.

⁽²⁾ KOM(2007) 502 endelig utgave.

⁽³⁾ På det tidspunkt denne rekommandasjon vedtas, er de tekniske mulighetene i forbindelse med Ditt Europa – rådgivning på plass, og under utvikling i forbindelse med Europe Direct.

3. Andre SOLVIT-sentre som ikke er involvert i en bestemt sak, og Kommisjonen, bør kun ha lesetilgang til anonymiserte opplysninger om saken.
 4. Hjemmesenteret bør normalt opplyse hovedsenteret om søkerens identitet for å gjøre det lettere å løse problemet. Søkeren bør informeres når prosessen begynner, og gis mulighet til å motsette seg dette, og i så fall bør søkerens identitet ikke utleveres.
 5. Hovedsenteret og de offentlige myndigheter som berøres av klagen, bør ikke bruke opplysningene fra søkeren til annet enn å forsøke å løse saken. Tjenestemenn som behandler saken, skal behandle personopplysningene utelukkende til det formål som lå til grunn for at de ble oversendt. Det bør også treffes hensiktsmessige tiltak for å verne om følsom forretningsinformasjon som ikke inneholder personopplysninger.
 6. En sak kan overføres til et annet problemløsningsnettverk eller en annen problemløsningsorganisasjon, men bare med søkerens samtykke.
 7. Kommisjonens ansatte bør ha innsyn i søkeres personopplysninger, men bare når dette er nødvendig for å
 - a) unngå samtidig behandling av samme problem oversendt til Kommisjonen eller en annen av Unionens institusjoner gjennom en annen prosedyre,
 - b) tilby uformell juridisk bistand i samsvar med avsnitt VI,
 - c) treffe beslutning om eventuell oppfølging av saker som allerede er behandlet av SOLVIT,
 - d) løse tekniske spørsmål som berører SOLVITs database.
 8. Personopplysninger knyttet til SOLVIT-saker bør blokkeres i informasjonssystemet for det indre marked 18 måneder etter at en SOLVIT-sak er avsluttet. Anonymiserte beskrivelser av SOLVIT-saker bør fortsatt stå oppført i SOLVITs database til bruk i statistikk, til rapportering og til utvikling av politikk.
- XI. ANDRE BESTEMMELSER**
- Denne rekommandasjon erstatter rekommandasjon 2001/893/EF. Alle henvisninger til rekommandasjon 2001/893/EF bør forstås som henvisninger til denne rekommandasjon.
- XII. ANVENDELSES DATO OG ADRESSATER**
- Denne rekommandasjon får anvendelse fra 1. oktober 2013.
- Denne rekommandasjon er rettet til medlemsstatene.
- Utferdiget i Brussel 17. september 2013.
- For Kommisjonen*
Michel BARNIER
Medlem av Kommisjonen