

KOMMISJONSREKOMMANDASJON

2003/EØS/49/22

av 7. desember 2001

om prinsipper for bruk av «SOLVIT» — problemløsningsnett for det indre marked(*)

[meddelt under nummer K(2001) 3901]

(2001/893/EF)

KOMMISJONEN FOR DE EUROPEISKE FELLESKAP
HAR —

under henvisning til traktaten om opprettelse av Det europeiske
felleskap, særlig artikkel 211, og

ut fra følgende betraktninger:

- 1) I traktatens artikkel 3 er det fastsatt et mål om å fjerne alle hindringer for fritt varebytte og fri bevegelse for personer, tjenester og kapital mellom medlemsstatene for å opprette et indre marked. Både borgere og foretak, særlig små foretak, vil kunne dra nytte av en uformell framgangsmåte for å løse problemer som oppstår når regler som skal sikre at dette målet nås, ikke anvendes riktig.
- 2) I forbindelse med handlingsplanen for det indre marked av 1997⁽¹⁾ ble medlemsstatene oppfordret til å opprette «kontaktpunkter for borgere og foretak», som har som oppgave å behandle særlige problemer knyttet til det indre marked. Medlemsstatene opprettet også «samordningssentre» som samarbeider for å løse tverrnasjonale problemer som skyldes at nasjonale forvaltninger ikke anvender reglene for det indre marked riktig («problemløsningsnett»).
- 3) Problemløsningsnett for nå eksistert i tre år. Medlemsstatene og Kommisjonen har gjennom Den rådgivende komité for det indre marked sett på hvor effektivt det er. De konkluderte med at en av de største svakhetene ved nettet var at sakene ikke fikk en ensartet behandling og at utenforstående ikke kunne se hvordan det virket.
- 4) Kommisjonen har framlagt sine ideer om problemløsning i sin melding om effektiv problemløsning i det indre marked «SOLVIT»⁽²⁾. Den foreslo en ny tilnærming kalt «SOLVIT», som skal gjøre nettet mer effektivt ved opprettelse av en felles direktekople database. Samordningssentre i medlemsstatene vil registrere og følge opp saker, noe som vil være mer effektivt og gjøre det lettere for borgerne å forstå hvordan nettet virker.

- 5) Det bør fastsettes felles prinsipper for å sikre at SOLVIT oppfyller borgernes og foretakenes behov, og at alle medlemsstater gjør en like stor innsats. Videre bør medlemsstatene sikre at tilstrekkelige menneskelige og finansielle ressurser er tilgjengelige slik at samordningssentrene kan behandle et økende antall saker, yte tjenester av høy kvalitet til brukerne samt drive opplysningsarbeid.
- 6) Europaparlamentet, Rådet⁽³⁾, Den økonomiske og sosiale komité⁽⁴⁾ og Regionkomiteen⁽⁵⁾ har alle understreket behovet for mer effektive måter å løse problemer på.
- 7) Hvitboken om europeiske styringsformer⁽⁶⁾ er en del av innsatsen for å gjøre Unionen mer konkret for borgerne og foretakene. Den minner også om de nasjonale forvaltningers og domstolers ansvar for at fellesskapsretten blir håndhevet og anvendt riktig.
- 8) Siden SOLVIT er et nett for uformell problemløsning, bør det bare behandle saker som ikke er gjenstand for rettergang på nasjonalt plan eller på fellesskapsplan. En søker står til enhver tid fritt til å ta slike skritt, noe som medfører at saken vil bli registrert som avsluttet i databasen. SOLVIT skal ikke erstatte andre effektive ordninger for løsning av tverrnasjonale problemer som allerede finnes, men skal videreformidle relevante saker til disse ordningene.
- 9) Effektiv problemløsning krever at medlemsstatenes samordningssentre samarbeider. Samordningssenteret i søkerens medlemsstat bør forsikre seg om at saken er berettiget, og at alle relevante opplysninger gjøres tilgjengelige. Deretter er det opp til samordningssenteret i den medlemsstat der problemet oppstår å iverksette tiltak for å løse det.

(*) Denne fellesskapsrettsakten, kunngjort i EFT L 331 av 15.12.2001, s. 79, er omhandlet i EØS-komiteens beslutning nr. 102/2002 av 12. juli 2002 om endring av EØS-avtalens vedlegg II (Tekniske forskrifter, standarder, prøving og sertifisering), se EØS-tillegget til De Europeiske Fellesskaps Tidende nr. 54 av 31.10.2002, s. 14.

⁽¹⁾ CSE(97) 1 endelig utgave av 4.6.1997.

⁽²⁾ KOM(2001) 702 endelig utgave av 27.11.2001.

⁽³⁾ Rådets konklusjon av 31. mai 2001.

⁽⁴⁾ ØSK 702/2001 av 30.-31. mai 2001.

⁽⁵⁾ KOM 200/2001 rev. 2 av 14.-15. november 2001.

⁽⁶⁾ KOM(2001) 428 av 25.4.2001.

- 10) Begge samordningssentrene bør bekrefte at en sak er berettiget, og at de vil gjøre sitt beste for å løse den innen en fastsatt frist, som unntaksvis kan forlenges.
- 11) Søkerne bør på forhånd informeres om hvordan saker behandles og hvilke frister som gjelder. De bør opplyses om at det også kan finnes andre, mer formelle former for klageadgang, som for eksempel rettergang. Dersom søkeren vil anvende slike formelle framgangsmåter, er det mulig at saken må fremmes innen visse frister som ikke slutter å gjelde som følge av at SOLVIT brukes. Søkere behøver ikke å godta foreslåtte løsninger. Ettersom SOLVIT er en uformell ordning for problemløsning, gir den ikke søkeren mulighet til bestride foreslåtte løsninger.
- 12) Alle foreslåtte løsninger bør være i samsvar med fellesskapsretten. Kommisjonen forbeholder seg retten til å gripe inn overfor medlemsstatene dersom den anser at dette ikke er tilfelle.
- 13) All nødvendige tiltak bør iverksettes for å verne fortrolige opplysninger.
- 14) Prinsippene i denne rekommandasjon bør gjelde fra det tidspunkt den oppkoblede databasen kommer i drift —
2. «hjemmesamordningssenter»: samordningssenteret i den medlemsstaten der det tverrnasjonale problemet ble framlagt,
3. «hovedsamordningssenter»: samordningssenteret i den medlemsstaten der det tverrnasjonale problemet oppstod,
4. «tverrnasjonalt problem»: et problem som en borger eller et foretak i en medlemsstat har støtt på, og som dreier seg om hvordan en offentlig myndighet i en annen medlemsstat anvender reglene for det indre marked. Dette omfatter situasjoner der en borger eller et foretak med en administrativ forbindelse (f.eks. nasjonalitet, kvalifikasjoner eller etablering) med en medlemsstat, allerede befinner seg i den andre medlemsstaten der problemet oppstår,
5. «regler for det indre marked»: bestemmelser som gjelder det indre markeds virkemåte i henhold til traktatens artikkel 14 nr. 2,
6. «rettergang»: formell framgangsmåte for løsning av en tvist for en domstol eller en domstolslignende instans,
7. «søker»: en borger eller et foretak som har framlagt et tverrnasjonalt problem for et samordningssenter.

II. PRINSIPPER

A. Hjemmesamordningssenteret

UTFORMET DENNE REKOMMANDASJON:

I. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

A. Formål og virkeområde

I denne rekommandasjon er det fastsatt prinsipper som medlemsstatenes samordningssentre skal følge når de som en del av SOLVIT-nettet behandler tverrnasjonale problemer knyttet til anvendelsen av reglene for det indre marked.

Den får ikke anvendelse på problemer som er gjenstand for rettergang på nasjonalt plan eller på fellesskapsplan.

B. Definisjoner

I denne rekommandasjon menes med:

1. «samordningssenter»: en avdeling i en medlemsstats forvaltning med ansvar for å behandle tverrnasjonale problemer framlagt av borgere eller foretak,

1. Hjemmesamordningssenteret skal registrere det tverrnasjonale problemet i SOLVIT-databasen.
2. Før hjemmesamordningssenteret registrerer en sak i databasen skal det:
 - a) forsikre seg om at saken er berettiget,
 - b) vurdere om problemet kan løses mer effektivt på en annen måte, for eksempel gjennom euroinfosenternettet,
 - c) vurdere om rettergang vil være mer hensiktsmessig.

En sak skal ikke registreres i databasen dersom den allerede er gjenstand for rettergang. Dersom en søker på et eller annet tidspunkt beslutter å innlede rettergang, skal saken fjernes fra databasen.

3. Når hjemmesamordningssenteret registrerer en sak i databasen, skal det gjøre alle relevante opplysninger tilgjengelige for hovedsamordningssenteret slik at saken kan løses raskt, samtidig som det tas hensyn til fortrolighetsreglene nevnt i punkt H.
4. Det skal holde kontakt med søkeren inntil saken er løst.

B. Hovedsamordningssenteret

1. Hovedsamordningssenteret skal innen en uke bekrefte at saken er mottatt og sende den til vedkommende avdeling i forvaltningen slik at den kan treffe de nødvendige tiltak. Ved behov for tilleggsopplysninger skal den henvende seg til hjemmesamordningssenteret så snart som mulig. Dersom hjemmesamordningssenteret ikke påtar seg en sak, skal dette automatisk oppgis i databasen sammen med grunnen for avvisningen. Hjemmesamordningssenteret skal informere søkeren, som kan forfølge saken etter mer formelle framgangsmåter.
2. Hovedsamordningssenteret skal ta ansvar for å løse det tverrnasjonale problemet.

C. Informasjon til søkeren

1. Hjemmesamordningssenteret skal på forhånd informere søkere om framgangsmåten og fristene. Dette skal omfatte opplysninger om at det kan finnes mer formelle former for klageadgang på nasjonalt plan eller på fellesskapsplan. Det bør understrekes at søkerne i henhold til nasjonal lovgivning må overholde visse frister for å beholde sine rettigheter, og at SOLVIT ikke berører disse fristene.
2. Søkere skal også informeres om at de ikke behøver å godta foreslåtte løsninger. Foreslåtte løsninger kan imidlertid ikke bestrides innenfor SOLVIT. Dersom et problem ikke kan løses gjennom SOLVIT, eller dersom en foreslått løsning anses som uakseptabel, kan en søker fortsatt innlede en formell framgangsmåte dersom vedkommende ønsker det. Dersom en formell framgangsmåte innledes i problemløsningsfasen, vil saken bli fjernet fra SOLVIT.

D. Tilgang til SOLVIT-databasen

1. Hjemmesamordningssenteret og hovedsamordningssenteret skal kunne registrere opplysninger i SOLVIT-databasen og avslutte saken.
2. De andre samordningssentrene skal ha bare lesetilgang til opplysningene i saken, som vil bli gjort anonyme. Søkere skal ha bare lesetilgang til sine saker.

E. Frister

1. Så snart hovedsamordningssenteret bekrefter at saken er godtatt, skal databasen angi datoen for når problemet skal være løst. Problemer skal løses innen en frist på ti uker.

2. Hjemmesamordningssenteret og hovedsamordningssenteret kan i unntakstilfeller gå med på å forlenge fristen med inntil fire uker dersom de finner det sannsynlig at en løsning kan oppnås innen den tid.

F. Utveksling av opplysninger og kommunikasjon

1. Hovedsamordningssenteret skal gjøre sitt ytterste for å løse saken i nært samarbeid med andre deler av forvaltningen.
2. Det bør gjøres størst mulig bruk av elektronisk post og andre midler for rask kommunikasjon.
3. Hovedsamordningssenteret skal holde hjemmesamordningssenteret underrettet om framdriften i saken. Det skal ajourføre opplysningene i databasen ved enhver endring eller minst én gang i måneden.
4. Hjemmesamordningssenteret og hovedsamordningssenteret skal bli enige seg imellom om hvilket språk de vil bruke for å kommunisere med hverandre, samtidig som det tas hensyn til at målet, i søkerens interesse, er å løse problemer gjennom uformelle kontakter så raskt og effektivt som mulig.
5. Hjemmesamordningssenteret skal ved behov sørge for oversettelse av dokumenter framlagt av søkeren.

G. Resultater

1. Alle foreslåtte løsninger skal være i samsvar med fellesskapsretten. Kommisjonen forbeholder seg retten til å gripe inn overfor medlemsstater dersom den anser at dette ikke er tilfelle.
2. Når et tverrnasjonalt problem løses innen fristen, skal hovedsamordningssenteret og hjemmesamordningssenteret bekrefte at problemet er løst og registrere dette i databasen. Hovedsamordningssenteret skal informere hjemmesamordningssenteret om hvordan søkeren kan dra nytte av løsningen.
3. Dersom hovedsamordningssenteret kommer fram til at den berørte medlemsstaten har overholdt reglene for det indre marked, og at saken er uberettiget, skal det registrere dette i databasen. Hjemmesamordningssenteret skal informere søkeren om begrunnelsen for avgjørelsen. Søkeren kan, dersom det er ønskelig, forfølge saken videre etter en mer formell framgangsmåte.

H. Fortrolighet

1. Hjemmesamordningssenteret skal normalt oppgi søkerens identitet til hovedsamordningssenteret for å lette problemløsningen. Søkeren skal ved sakens begynnelse underrettes om og gis mulighet til å motsette seg dette, og søkerens identitet skal i så fall ikke oppgis.
2. Hovedsamordningssenteret skal bruke de opplysningene søkeren framlegger bare til å løse saken.
3. Det skal treffes passende tiltak for til enhver tid å verne følsomme forretningsopplysninger eller personopplysninger, særlig ved overføring av opplysninger over nettet.

III. ANVENDELSEDATO OG ADRESSATER

Denne rekommandasjon får anvendelse fra 1. juni 2002.

Denne rekommandasjon er rettet til medlemsstatene.

Utferdiget i Brussel, 7. desember 2001.

For Kommisjonen

Frederik BOLKESTEIN

Medlem av Kommisjonen