

AANBEVELING VAN DE COMMISSIE

van 7 december 2001

betreffende beginselen voor het gebruik van „SOLVIT”, het netwerk voor probleemoplossing in de interne markt*(kennisgeving geschied onder nummer C(2001) 3901)***(Voor de EER relevante tekst)**

(2001/893/EG)

DE COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, en met name op artikel 211,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Artikel 3 van het Verdrag stelt onder meer tot doel alle hinderpalen voor het vrije verkeer van goederen, personen, diensten en kapitaal tussen de lidstaten af te schaffen, teneinde een zogeheten interne markt tot stand te brengen. Zowel burgers als ondernemingen, en met name kleine ondernemingen, zouden baat hebben bij een mechanisme voor de informele oplossing van problemen die ontstaan door een onjuiste toepassing van de regels die dat doel moeten verwezenlijken.
- (2) Het actieprogramma voor de interne markt uit 1997 ⁽¹⁾ riep de lidstaten op „contactpunten voor burgers en bedrijfsleven” in te stellen als doorgeefluik voor specifieke internemarktproblemen. Daarnaast hebben de lidstaten „coördinatiecentra” opgericht die door samenwerking een oplossing moeten zoeken voor grensoverschrijdende problemen die het gevolg zijn van een verkeerde toepassing van de internemarktregels door overheidsinstanties („het netwerk voor probleemoplossing”).
- (3) Het netwerk voor probleemoplossing bestaat nu drie jaar. De lidstaten en de Commissie hebben in het Raadgevend Comité voor de interne markt de doeltreffendheid ervan onderzocht. Men kwam daarbij tot de slotsom dat een van de belangrijkste tekortkomingen van het netwerk erin bestond dat niet alle zaken op gelijke wijze werden behandeld en dat buitenstaanders geen zicht hadden op de werking ervan.
- (4) De Commissie heeft in haar mededeling Effectieve probleemoplossing in de interne markt („SOLVIT”) ⁽²⁾ haar gedachten over probleemoplossing uiteengezet. Zij heeft een nieuwe aanpak, met de naam „SOLVIT”, voorgesteld om de doeltreffendheid van het netwerk door de oprichting van een gemeenschappelijke on-linedatabank te verbeteren. De zaken zullen door de coördinatiecentra in de lidstaten worden geregistreerd en gevolgd, waardoor de doeltreffendheid van het netwerk wordt vergroot en de werking ervan voor de burgers duidelijker zichtbaar is.
- (5) Er moeten gemeenschappelijke beginselen worden vastgelegd om er zeker van te zijn dat SOLVIT inspeelt op de behoeften van de burgers en ondernemingen en dat alle lidstaten zich in gelijke mate inspannen. Voorts dienen de lidstaten ervoor te zorgen dat voldoende personele en financiële middelen beschikbaar zijn om de coördinatiecentra in staat te stellen het grotere aantal zaken te behandelen, de gebruikers een dienst van hoge kwaliteit te leveren en hen meer vertrouwd te maken met het netwerk.
- (6) Het Europees Parlement, de Raad ⁽³⁾, het Economisch en Sociaal Comité ⁽⁴⁾ en het Comité van de Regio's ⁽⁵⁾ hebben alle beklemtoond dat een effectievere probleemoplossing noodzakelijk is.
- (7) Het witboek inzake Europese governance ⁽⁶⁾ past in het streven om de Unie concreter te maken voor burgers en bedrijfsleven. Het bevestigt ook de verantwoordelijkheid van nationale overheden en rechtbanken voor een juiste handhaving en toepassing van het Gemeenschapsrecht.
- (8) Aangezien SOLVIT een netwerk voor informele probleemoplossing is, dient het alleen zaken te behandelen die niet het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure op communautair of nationaal niveau. Het staat een indiener te allen tijde vrij een dergelijke procedure aan te spannen, in welk geval in de databank zal worden opgenomen dat de zaak gesloten is. SOLVIT is niet bedoeld als vervanging voor andere doeltreffende mechanismen voor grensoverschrijdende probleemoplossing, maar zal, waar dat toepasselijk is, zaken naar die mechanismen doorverwijzen.
- (9) Voor het welslagen van de probleemoplossing is het noodzakelijk dat de coördinatiecentra van de lidstaten samenwerken. Het coördinatiecentrum in de lidstaat van de indiener moet nagaan of de zaak geldig is en moet ervoor zorgen dat alle relevante gegevens ter beschikking worden gesteld. Daarna is het de taak van het coördinatiecentrum van de lidstaat waar het probleem zich voordoet, om de nodige stappen tot oplossing ervan te doen.

⁽¹⁾ Conclusies van de Raad van 31 mei 2001.

⁽²⁾ CES 702/2001 van 30/31 mei 2001.

⁽³⁾ CdR 200/2001 rev. 2 van 14/15 november 2001.

⁽⁴⁾ COM(2001) 428 van 25.4.2001.

⁽¹⁾ CSE (97) 1 def. van 4.6.1997.

⁽²⁾ COM (2001) 702 def. van 27.11.2001.

- (10) Beide coördinatiecentra dienen te bevestigen dat een zaak geldig is en dat zij alles in het werk zullen stellen om deze binnen een vastgestelde termijn, die in uitzonderlijke gevallen kan worden verlengd, op te lossen.
 - (11) De indiener moet van te voren worden ingelicht over de procedure en de termijnen die van toepassing zijn. Hij dient erop te worden gewezen dat hem ook andere, formelere verhaalsmogelijkheden, zoals een gerechtelijke procedure, ter beschikking staan. Het kan zijn dat voor het aanhangig maken van een zaak langs formelere weg bepaalde termijnen gelden. Het gebruik van SOLVIT leidt niet tot een opschorting van die termijnen. Een indiener is niet verplicht de voorgestelde oplossing te aanvaarden. Daar SOLVIT een mechanisme voor informele probleemoplossing is, heeft de indiener niet de mogelijkheid om de voorgestelde oplossing aan te vechten.
 - (12) Alle voorgestelde oplossingen moeten volledig in overeenstemming met het Gemeenschapsrecht zijn. De Commissie behoudt zich het recht voor tegen een lidstaat een procedure in te stellen, wanneer zij meent dat dit niet het geval is.
 - (13) Alle nodige maatregelen moeten worden getroffen om vertrouwelijke informatie te beschermen.
 - (14) De in deze aanbeveling opgenomen beginselen moeten worden toegepast vanaf het ogenblik waarop de on-line-databank operationeel is,
2. „coördinatiecentrum van oorsprong”: het coördinatiecentrum in de lidstaat waar het grensoverschrijdende probleem werd voorgelegd;
 3. „leidingnemend coördinatiecentrum”: het coördinatiecentrum in de lidstaat waar het grensoverschrijdende probleem zich voordeed;
 4. „grensoverschrijdend probleem”: een probleem dat een natuurlijk persoon of onderneming in een lidstaat vindt in verband met de toepassing van internemarktregels door een overheidsinstantie in een andere lidstaat; dit omvat ook situaties waar een burger of onderneming die een administratieve band (bv. nationaliteit, kwalificaties, vestiging) met de ene lidstaat heeft, reeds verblijft in de andere lidstaat, waar het probleem zich voordoet;
 5. „internemarktregels”: bepalingen tot regeling van de werking van de interne markt in de zin van artikel 14, lid 2, van het Verdrag;
 6. „rechtsprocedure”: een formele procedure tot oplossing van een geschil bij een gerechtelijke of quasi-gerechtelijke instantie;
 7. „indiener”: een natuurlijk persoon of onderneming die een grensoverschrijdend probleem aan een coördinatiecentrum heeft voorgelegd.

II. BEGINSELEN

A. Coördinatiecentrum van oorsprong

1. Het coördinatiecentrum van oorsprong voert het grensoverschrijdende probleem in de SOLVIT-databank in.
2. Voordat het coördinatiecentrum van oorsprong een zaak in de databank invoert,
 - a) controleert het of de klacht gegrond is;
 - b) gaat het na of het probleem beter op andere wijze, bijvoorbeeld via het netwerk van Euro Info Centres, kan worden opgelost;
 - c) onderzoekt het of een gerechtelijke procedure een geschikter middel is.

Het coördinatiecentrum van oorsprong voert geen zaken in de databank in die reeds het voorwerp van een gerechtelijke procedure zijn. Indien een indiener op een bepaald ogenblik besluit een gerechtelijke procedure aan te spannen, dient de zaak uit de databank te worden verwijderd.

3. Wanneer het coördinatiecentrum van oorsprong een zaak in de databank invoert, zorgt het ervoor dat alle relevante gegevens aan het leidingnemende coördinatiecentrum ter beschikking worden gesteld, zodat de zaak snel, met inachtneming van de onder H genoemde vertrouwelijkheidsbepalingen, kan worden opgelost.
4. Het coördinatiecentrum van oorsprong blijft met de indiener in contact, totdat de zaak is gesloten.

BEVEELT AAN:

I. ALGEMEEN

A. Doel en draagwijdte

Deze aanbeveling bevat de beginselen die door de coördinatiecentra van de lidstaten moeten worden toegepast wanneer zij in het kader van SOLVIT grensoverschrijdende problemen in verband met de toepassing van de internemarktregels behandelen.

Zij is niet van toepassing op problemen die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure op nationaal of communautair niveau.

B. Definities

In de zin van deze aanbeveling wordt verstaan onder:

1. „coördinatiecentrum”: een dienst van de overheid van een lidstaat die verantwoordelijk is voor de behandeling van grensoverschrijdende problemen die door natuurlijke personen of ondernemingen in die lidstaat aan hem zijn voorgelegd;

B. Leidingnemend coördinatiecentrum

1. Het leidingnemende coördinatiecentrum bevestigt binnen een week dat het de zaak aanvaardt en zendt deze ter behandeling naar de betrokken dienst van zijn overheid door. Wanneer het verdere informatie behoeft, dient het daartoe zo spoedig mogelijk een verzoek in bij het coördinatiecentrum van oorsprong. Wanneer het leidingnemende coördinatiecentrum een zaak weigert, moet een vermelding daarvan, voorzien van de redenen voor de weigering, automatisch in de databank worden opgenomen. Het coördinatiecentrum van oorsprong stelt de indiener van de weigering in kennis. Deze kan de zaak door middel van een formelere procedure voortzetten.
2. Het leidingnemende coördinatiecentrum neemt de verantwoordelijkheid op zich het grensoverschrijdende probleem op te lossen.

C. Verstrekking van inlichtingen aan de indiener

1. Het coördinatiecentrum van oorsprong stelt de indiener vooraf van de procedure en termijnen in kennis. Daarbij dient ook te worden vermeld dat hem eventueel op nationaal en communautair niveau formelere verhaalsmogelijkheden ter beschikking staan. Er dient op te worden gewezen dat krachtens het nationale recht bepaalde termijnen kunnen gelden die hij moet nakomen om zijn wettelijke rechten te behouden en dat SOLVIT geen invloed op deze termijnen heeft.
2. De indiener wordt ook ervan in kennis gesteld dat hij niet verplicht is een voorgestelde oplossing te aanvaarden. Het is in het kader van SOLVIT echter niet mogelijk om een voorgestelde oplossing aan te vechten. Wanneer door SOLVIT geen oplossing voor een probleem kan worden gevonden of wanneer een voorgestelde oplossing onaanvaardbaar wordt geacht, kan de indiener alsnog, indien hij dat wenst, een formele procedure aanspannen. Wanneer een formele procedure wordt aangespannen tijdens de probleemoplossingsfase, wordt de zaak uit de SOLVIT-databank verwijderd.

D. Toegang tot de SOLVIT-databank

1. Het coördinatiecentrum van oorsprong en het leidingnemende coördinatiecentrum kunnen gegevens in de SOLVIT-databank invoeren en de zaak sluiten.
2. De andere coördinatiecentra hebben alleen om deze te lezen toegang tot de gegevens over de zaak, die anoniem zal worden gemaakt. Een indiener heeft toegang tot zijn zaak alleen om deze te lezen.

E. Termijnen

1. Zodra het leidingnemende coördinatiecentrum heeft bevestigd dat het een zaak aanvaardt, vermeldt de databank op

welke datum het probleem moet zijn opgelost. De termijn voor het oplossen van een probleem bedraagt tien weken.

2. In uitzonderlijke gevallen kunnen het coördinatiecentrum van oorsprong en het leidingnemende coördinatiecentrum overeenkomen de termijn met maximaal vier weken te verlengen, indien zij het waarschijnlijk achten dat binnen die tijd een oplossing kan worden gevonden.

F. Uitwisseling van informatie en communicatie

1. Het leidingnemende coördinatiecentrum stelt alles in het werk om het probleem in nauwe samenwerking met andere diensten van zijn overheid op te lossen.
2. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van elektronische post en andere snelle communicatiemiddelen.
3. Het leidingnemende coördinatiecentrum houdt het coördinatiecentrum van oorsprong van de gemaakte vorderingen op de hoogte. Het werkt de informatie in de databank bij zodra zich een ontwikkeling voordoet of ten minste één keer per maand.
4. Het coördinatiecentrum van oorsprong en het leidingnemende coördinatiecentrum komen onderling overeen in welke taal zij met elkaar communiceren, waarbij zij rekening houden met het doel van de procedure, namelijk een zo snel en doeltreffend mogelijke probleemoplossing door informele contacten die het belang van de indiener dient.
5. Het coördinatiecentrum van oorsprong zorgt, zo nodig, voor een vertaling van door de indiener verstrekte documenten.

G. Resultaat van de procedure

1. Alle voorgestelde oplossingen moeten volledig in overeenstemming met het Gemeenschapsrecht zijn. De Commissie behoudt zich het recht voor om tegen een lidstaat een procedure in te stellen, wanneer zij meent dat dat niet het geval is.
2. Wanneer binnen de termijn een oplossing voor een grensoverschrijdend probleem wordt gevonden, bevestigen het leidingnemende coördinatiecentrum en het coördinatiecentrum van oorsprong dat het probleem is opgelost en vermelden zij dit in de databank. Het leidingnemende coördinatiecentrum licht het coördinatiecentrum van oorsprong in over de wijze waarop de indiener van de oplossing profijt kan trekken.
3. Indien het leidingnemende coördinatiecentrum besluit dat de betrokken lidstaat niet in strijd met de internemarktregels heeft gehandeld en dat de zaak ongegrond is, moet dit in de databank worden vermeld. Het coördinatiecentrum van oorsprong stelt de indiener van de redenen voor dat besluit in kennis. Indien de indiener dat wenst, kan hij de zaak door een formelere procedure voortzetten.

H. Vertrouwelijkheid

1. Het coördinatiecentrum van oorsprong deelt het leidingnemeende coördinatiecentrum gewoonlijk de naam van de indiener mede, zodat gemakkelijker een oplossing voor het probleem kan worden gevonden. De indiener moet hiervan bij het begin van de procedure in kennis worden gesteld en de gelegenheid krijgen zich hiertegen te verzetten, in welk geval de naam van de indiener vertrouwelijk zal blijven.
2. De door de indiener verstrekte gegevens worden door het leidingnemeende coördinatiecentrum uitsluitend ter oplossing van het probleem gebruikt.
3. Er worden passende maatregelen getroffen om commercieel gevoelige gegevens of persoonsgegevens te allen tijde te beschermen, met name bij de doorgifte van gegevens over het netwerk.

III. TOEPASSINGSDATUM EN ADRESSATEN

Deze aanbeveling is met ingang van 1 juni 2002 van toepassing.

Deze aanbeveling is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Brussel, 7 december 2001.

Voor de Commissie

Frederik BOLKESTEIN

Lid van de Commissie