HENSTILLINGER

KOMMISSIONENS HENSTILLING

af 17. september 2013

om principperne for SOLVIT

(EØS-relevant tekst)

(2013/461/EU)

EUROPA-KOMMISSIONEN HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 292, og

ud fra følgende betragtninger:

(1) I artikel 26 i TEUF defineres det indre marked som et område uden indre grænser med fri bevægelighed for varer, personer, tjenesteydelser og kapital. Efter artikel 4, stk. 3, i TEU skal medlemsstaterne træffe alle relevante foranstaltninger for at opfylde deres forpligtelser i overensstemmelse med EU-retten.

(2) Det indre marked byder på mange muligheder for personer, der ønsker at bo og arbejde i en anden medlemsstat, og for virksomheder, der ønsker at udvide deres markeder. Det indre marked fungerer generelt godt, men der opstår undertiden problemer, når offentlige myndigheder ikke overholder EU-retten.

(3) Efter Kommissionens henstilling 2001/893/EF af 7. december 2001 om principper for anvendelsen af »SOLVIT« — problemløsningsnettet for det indre marked ([1]) — oprettede medlemsstaterne SOLVIT som et net af centre i deres egne nationale forvaltninger som et hurtigt og uformelt middel til løsning af problemer, som personer og virksomheder støder på, når de gør brug af deres rettigheder i det indre marked.

(4) SOLVIT er kendetegnet ved en uformel og pragmatisk struktur, men bidrager til at sikre, at der findes løsninger, der er i overensstemmelse med EU-retten. SOLVIT er baseret på en gennemsigtig problemløsningsproces mellem to medlemsstater. Kommissionen deltager generelt ikke i at løse sager, men den er i tæt kontakt med SOLVIT-centrene, tilbyder regelmæssigt juridisk uddannelse og yder i nogle komplekse sager uformel rådgivning. Den overvåger også håndteringen og resultaterne af SOLVIT-sager via onlinedatabasen og kan gribe ind, når den mener, at de løsninger, SOLVIT foreslår, ikke er i overensstemmelse med EU-retten. Ovennævnte struktur bidrager ikke blot til at sikre lovformeligheden af resultaterne i individuelle sager; evalueringer tyder også på, at SOLVIT's arbejde har ført til generel bedre overholdelse af EU-retten fra de nationale myndigheders side.

(5) SOLVIT har gennemgået en væsentlig udvikling siden oprettelsen. Nettet håndterer nu ti gange så mange klager som for ti år siden. Det behandler også et langt bredere udvalg af sager end oprindeligt forudset. Langt de fleste sager løses og det i løbet af gennemsnitligt ni uger, hvilket medfører stor tilfredshed blandt de personer og virksomheder, der har brugt SOLVIT.

(6) SOLVIT er en succes, men tjenestens øgede omfang har forstærket en række udfordringer. En dybdegående evaluering af nettet, der blev udført i løbet af 2010, tyder på, at ikke alle SOLVIT-centre har de samme ressourcer eller den samme bevågenhed. De sagstyper, der behandles, og serviceniveauet varierer også i nettet. Endvidere finder for få personer og virksomheder vej til SOLVIT.

(7) På baggrund af disse konklusioner er det nødvendigt at træffe foranstaltninger, der kan styrke SOLVIT yderligere og øge dets synlighed både online og offline som understreget i Kommissionens arbejdsdokument »Reinforcing effective problem-solving in the Single Market«, i meddelelsen om bedre forvaltning af det indre marked ([2]) og i rapporten om unionsborgerskab ([3]). Som led i dette arbejde bør henstilling 2001/893/EF erstattes af en ny henstilling. Formålet med denne nye henstilling er at præcisere, hvad SOLVIT skal levere, baseret på bedste praksis. Henstillingen fastsætter mål og standarder for både medlemsstaterne og Kommissionen for at sikre, at virksomheder og borgere får effektiv bistand i de situationer, hvor EU-retten ikke overholdes. Den skal garantere, at SOLVIT-centrene anvender de samme regler og yder samme ensartede service i hele nettet.

([1]) EFT L 331 af 15.12.2001, s. 79.

([2]) COM(2012) 259 final.

([3]) COM(2013) 269 final.

(8) For at sikre en ensartet fortolkning af mandatet i hele nettet defineres i denne henstilling de typer af sager, SOLVIT bør tage sig af. Ifølge henstilling 2001/893/EF tager SOLVIT sig af sager, hvor reglerne for det indre marked ikke er anvendt korrekt. Denne måde at definere anvendelsesområdet på har ført til uoverensstemmelser. For det første er det blevet fremført, at udtrykket »ikke anvender reglerne korrekt« antyder, at SOLVIT ikke kan behandle sager, hvor nationale bestemmelser strider imod EU-retten (såkaldte »strukturelle sager«), og for det andet at SOLVIT kun kan handle, hvis den pågældende EU-lovgivning vedrører det indre marked.

(9) SOLVIT-sager defineres nu som alle grænseoverskridende problemer, der skyldes en offentlig myndigheds mulige overtrædelse af EU-retten om det indre marked, hvor og i det omfang at sådanne problemer ikke er genstand for retssager på nationalt plan eller EU-plan.

(10) Udtrykket »overtrædelse« bruges for at præcisere, at SOLVIT-centrene påtager sig alle sager, hvor offentlige myndigheder ikke overholder EU-retten om det indre marked, uanset den grundlæggende årsag til problemet. Langt de fleste af de sager, SOLVIT tager sig af, afspejler situationer, hvor en offentlig myndighed har anvendt EU-retten om det indre marked forkert. SOLVIT-centrene har dog også vist sig at være i stand til at yde effektiv hjælp, når der opstår strukturelle problemer. Selv om strukturelle sager kun udgør en lille del af SOLVIT's samlede sagsmængde, er det vigtigt, at SOLVIT påtager sig sådanne sager for at sikre, at den type problemer ikke går ubemærket hen. Dette giver den bedste garanti for, at de strukturelle problemer håndteres effektivt på det rette niveau.

(11) Denne henstilling bekræfter, at SOLVIT behandler sager, der omfatter et grænseoverskridende problem med en offentlig myndighed. Kriteriet om den grænseoverskridende karakter sikrer, at en SOLVIT-sag behandles af SOLVIT-centre i to medlemsstater, hvilket garanterer resultatets gennemsigtighed og kvalitet. Kriteriet om offentlige myndigheder knytter sig til det forhold, at SOLVIT er en del af den nationale forvaltning og udelukkende handler uformelt.

(12) Henstillingen søger også at præcisere, hvilket serviceniveau personer og virksomheder kan forvente af SOLVIT. Den angiver, hvordan klagerne skal underrettes, og hvilken bistand de som minimum skal have. Den klarlægger også de forskellige proceduremæssige trin og frister, der skal overholdes ved behandlingen af en SOLVIT-sat, og den opfølgning, der skal foretages, når en sag ikke kan løses.

(13) Derudover fastsættes der i denne henstilling minimumsstandarder, som SOLVIT-centrene skal overholde med hensyn til organisation, juridisk ekspertise og forhold til andre net. Den præciserer også Kommissionens rolle i SOLVIT-nettet.

(14) Kommissionen har for nylig omarbejdet SOLVIT-onlinedatabasen som et selvstændigt modul i informationssystemet for det indre marked. Med denne tekniske integration finder reglerne i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1024/2012 af 25. oktober 2012 om administrativt samarbejde via informationssystemet for det indre marked og om ophævelse af Kommissionens beslutning 2008/49/EF (»IMI-forordningen«) [1] om behandling af personoplysninger og fortrolige oplysninger også anvendelse på SOLVIT-procedurer. Denne henstilling specificerer visse aspekter af behandlingen af personoplysninger i SOLVIT i overensstemmelse med IMI-forordningen.

(15) Denne henstilling søger ikke at angive, hvordan Kommissionen håndterer de klager, den modtager direkte, og berører på ingen måde Kommissionens rolle som traktaternes vogter. Den søger heller ikke at præcisere EU Pilots og de nationale EU Pilot-koordinatorers rolle. Disse elementer tages op i særlige retningslinjer, der opdateres regelmæssigt —

VEDTAGET AT HENSTILLE:

I. FORMÅL OG DEFINITIONER

A. Formål

I denne henstilling fastsættes principper om SOLVIT's funktion. SOLVIT søger at levere hurtige, effektive og uformelle løsninger på problemer, som personer og virksomheder støder på, når deres EU-rettigheder i det indre marked nægtes af offentlige myndigheder. Det bidrager til et mere velfungerende indre marked ved at tilskynde til og fremme bedre overholdelse af EU-retten. For at opnå dette bør nationale SOLVIT-centre samarbejde ud fra de i denne henstilling indeholdte principper.

B. Definitioner

I denne henstilling forstås ved:

1. »klager«: en fysisk eller juridisk person, der er stødt på et grænseoverskridende problem og har forelagt det for SOLVIT direkte eller gennem en mellemmand, eller en organisation, der forelægger et konkret problem på vegne af sit medlem eller sine medlemmer

2. »grænseoverskridende problem«: et problem, en klager i en medlemsstat støder på, der omfatter en mulig overtrædelse af EU-retten vedrørende det indre marked af en offentlig myndighed i en anden medlemsstat; dette omfatter problemer for klagere, der skyldes deres egne offentlige administrationer, efter at de har gjort brug af retten til fri bevægelighed eller forsøgt at gøre det

[1] EUT L 316 af 14.11.2012, s. 1.

3. »EU-ret vedrørende det indre marked«: enhver EU-lovgivning, -bestemmelser eller -principper, der vedrører det indre markeds funktion efter artikel 26, stk. 2, i TEUF. Dette omfatter bestemmelser, der ikke har til formål at regulere det indre marked som sådan, men som påvirker den frie bevægelighed for varer, tjenesteydelser, personer eller kapital mellem medlemsstaterne

4. »offentlig myndighed«: enhver del af en medlemsstats offentlige forvaltning, på nationalt, regionalt eller lokalt plan, eller ethvert organ uanset dets juridiske form, der ved en af staten udstedt retsakt har fået til opgave at yde offentlig servicevirksomhed under statens tilsyn, og som med henblik herpå har særlige beføjelser ud over dem, der følger af de regler, der finder anvendelse i forholdet mellem borgerne

5. »retssager«: formelle procedurer med henblik på løsning af en tvist for en domstol eller domstolslignende myndighed. Dette omfatter ikke administrative klager mod den samme myndighed, der er skyld i problemet

6. »strukturelt problem«: en overtrædelse forårsaget af en national bestemmelse, der er i modstrid med EU-retten

7. »hjemmecenter«: SOLVIT-centret i den medlemsstat, der har den tætteste tilknytning til klageren på grundlag af for eksempel nationalitet, bopæl, virksomhedssted eller det sted, hvor klageren opnåede den rettighed, der er genstand for sagen

8. »ledende center«: SOLVIT-centret i den medlemsstat, hvor den påståede overtrædelse af EU-retten vedrørende det indre marked har fundet sted

9. »SOLVIT-database«: den onlineapplikation, der er oprettet i informationssystemet for det indre marked (IMI) til at understøtte behandlingen af SOLVIT-sager.

II. **SOLVIT'S MANDAT**

SOLVIT-nettet behandler grænseoverskridende problemer, der skyldes en offentlig myndigheds mulige overtrædelse af EU-retten vedrørende det indre marked, hvor og i det omfang at sådanne problemer ikke er genstand for retssager på nationalt plan eller EU-plan. Det bidrager til et mere velfungerende indre marked ved at tilskynde til og fremme bedre overholdelse af EU-retten.

III. **SOLVIT'S SERVICE**

Medlemsstaterne bør sikre, at klagerne som minimum ydes følgende service:

1. SOLVIT-centre bør være tilgængelige via telefon eller e-mail og bør besvare henvendelser hurtigt.

2. Klageren bør inden for én uge modtage en første reaktion på sit problem, med en angivelse af om SOLVIT kan tage sagen op, hvis det er muligt at give en sådan angivelse ud fra oplysningerne. Hvis det er nødvendigt, bør klageren samtidig tilskyndes til at indsende den nødvendige dokumentation for behandlingen af sagen. Inden for én måned efter denne første vurdering og under forudsætning af, at sagsmappen er komplet, bør klageren modtage en bekræftelse om, hvoraf det fremgår, om vedkommendes sag er accepteret af det ledende center og derfor åbnet som en SOLVIT-sag.

3. Når et problem ikke kan behandles som en SOLVIT-sag, bør klageren få forklaret hvorfor og oplyses om andre muligheder for at hjælpe vedkommende med at få løst problemet, herunder vejledning eller videresendelse af problemet om muligt til et andet relevant informations- eller problemløsningsnet eller til den relevante nationale kompetente myndighed.

4. Senest ti uger fra datoen, hvor sagen blev åbnet, bør klageren få en løsning på problemet, hvilket kan omfatte en præcisering af den relevante EU-lovgivning. I særlige tilfælde og særlig hvis en løsning ligger lige for, eller hvis det drejer sig om et strukturelt problem, kan sagen holdes åben efter fristens udløb, under forudsætning af at klageren underrettes herom, maksimalt op til ti uger.

5. Klageren bør oplyses om SOLVIT's uformelle struktur og de gældende procedurer og frister. Oplysningerne bør indeholde oplysninger om andre klagemuligheder, en advarsel om, at SOLVIT's behandling af en sag ikke udskyder de nationale klagefrister, og at SOLVIT's løsninger er uformelle og ikke kan appelleres. Klageren bør også oplyses om, at SOLVIT er gratis. Klageren bør løbende underrettes om sagens forløb.

6. Selv om SOLVIT's procedurer er uformelle, afskærer det ikke en klager fra at indlede formelle retssager på nationalt plan, hvilket medfører, at SOLVIT-sagen lukkes.

7. Når der er opnået en tilfredsstillende løsning, bør klageren oplyses om, hvad vedkommende skal foretage sig for at drage fordel af den foreslåede løsning.

8. Så snart det viser sig, at en sag ikke kan løses af SOLVIT, bør sagen lukkes, og klageren bør omgående underrettes. I sådanne tilfælde bør SOLVIT også oplyse klageren om andre klagemuligheder på nationalt plan eller EU-plan. Når SOLVIT-centrene råder en klager til at klage til Kommissionen, bør de tilskynde klageren til at konsultere tidligere sager i SOLVIT (ved at oplyse et referencenummer og kort gengive sagen). Uafklarede sager bør systematisk rapporteres til Kommissionen via databasen.

9. Ved en sags afslutning bør klageren tilskyndes til at give feedback på SOLVIT's behandling af sagen.

IV. ORGANISATION AF SOLVIT-CENTRE

1. Hver medlemsstat bør have et SOLVIT-center.

2. For at sikre, at SOLVIT-centrene er i stand til at varetage de i denne henstilling anførte opgaver, bør medlemsstaterne sørge for, at SOLVIT-centrene:

   a) har det fornødne antal velkvalificerede ansatte med praktisk beherskelse af mindst to EU-sprog, hvor det er nødvendigt, for at sikre hurtig og gennemsigtig kommunikation med andre SOLVIT-centre

   b) har tilstrækkelig juridisk viden eller relevant erfaring med anvendelsen af EU-retten, således at de er i stand til at foretage uafhængige juridiske vurderinger af sager

   c) befinder sig i den del af den nationale forvaltning, der har tilstrækkelige samordningsbeføjelser til at sikre den korrekte gennemførelse af EU-retten i deres forvaltning

   d) kan oprette et netværk i den nationale forvaltning med henblik på adgang til den særlige juridiske ekspertise og støtte, der er nødvendig for at finde praktiske løsninger på sager.

V. SOLVIT-PROCEDURE

A. Principper for behandling af SOLVIT-sager

1. Alle SOLVIT-sager bør behandles af to SOLVIT-centre: hjemmecentret og det ledende center.

2. Hjemmecentret og det ledende center bør samarbejde på en åben og gennemsigtig måde med henblik på at finde hurtige og effektive løsninger for klagerne.

3. Hjemmecentret og det ledende center bør aftale, på hvilket sprog de skal kommunikere med hinanden, under hensyntagen til målet om at løse problemerne gennem uformelle kanaler så hurtigt og effektivt som muligt og sikre gennemsigtighed og rapportering.

4. Alle modtagne problemer, vurderingerne fra de i sagen involverede SOLVIT-centre, de foranstaltninger, der er truffet, og foreslåede løsninger bør registreres i SOLVIT-databasen på en tydelig og forståelig måde. Hvis en sag omfatter strukturelle problemer, bør den markeres i databasen, så Kommissionen systematisk kan overvåge sådanne sager.

5. Alle foreslåede løsninger skal altid være i fuld overensstemmelse med EU-retten.

6. SOLVIT-centrene bør overholde de detaljerede sagsbehandlingsregler i SOLVIT's sagsbehandlingsvejledning, som Kommissionen jævnligt gennemgår i samarbejde med SOLVIT-centrene.

B. Hjemmecenter

1. Hjemmecentret bør registrere alle modtagne retlige problemer, uanset om de hører under SOLVIT's område eller ej.

2. Når hjemmecentret har accepteret at behandle en klage som en SOLVIT-sag, bør den udarbejde en samlet sagsmappe og udføre en omfattende juridisk analyse af problemet, før den indsendes til det ledende center.

3. Når hjemmecentret modtager et løsningforslag fra det ledende center, herunder en præcisering af den relevante EU-ret, bør den undersøge, om løsningen er i overensstemmelse med EU-retten.

4. Hjemmecentret bør rettidigt give klageren passende oplysninger under proceduren.

C. Det ledende center

1. Det ledende center bør bekræfte modtagelse af sagen, senest en uge efter at hjemmecentret har indsendt den.

2. Det ledende center bør søge at finde løsninger for klagerne, herunder præcisering af den relevante EU-ret, og bør jævnligt underrette hjemmecentret om, hvad det foretager sig.

3. Hvis klagerens indsendte problem er et strukturelt problem, bør det ledende center så hurtigt som muligt vurdere, om problemet kan løses gennem SOLVIT-proceduren. Hvis det vurderes, at det ikke er muligt, bør det ledende center lukke sagen som uafklaret og underrette de ansvarlige nationale myndigheder om den rette gennemførelse af EU-retten i den pågældende medlemsstat, således at overtrædelsen af EU-retten effektivt bringes til ophør. Kommissionen bør også underrettes via databasen.

VI. KOMMISSIONENS ROLLE

1. Kommissionen bistår og støtter SOLVIT ved:

   a) regelmæssigt at arrangere kurser og netværksbegivenheder i samarbejde med nationale SOLVIT-centre

   b) at udarbejde og ajourføre SOLVIT's sagsbehandlingsvejledning i samarbejde med nationale SOLVIT-centre

   c) at yde bistand til sagsbehandling på anmodning fra SOLVIT-centrene. I komplekse sager kan det omfatte uformel juridisk rådgivning. Kommissionens tjenestegrene bør besvare anmodninger om uformel juridisk bistand inden for to uger. Sådan rådgivning er udelukkende uformel og kan ikke betragtes som bindende for Kommissionen

d) at administrere og vedligeholde SOLVIT-databasen og en offentlig grænseflade og yde særlig uddannelse og særligt materiale for at lette SOLVIT-centrenes anvendelse heraf

e) at overvåge kvaliteten af og resultaterne fra SOLVIT-centrene og deres sagsbehandling. I sager, der udgør strukturelle problemer, vil Kommissionen nøje overvåge sagerne og om nødvendigt yde rådgivning og bistand for at sikre, at det strukturelle problem afhjælpes. Kommissionen vil overveje, om der skal følges op på uafklarede strukturelle problemer

f) at sikre passende kommunikation mellem SOLVIT, CHAP ([1]) og EU Pilot ([2]) med henblik på tilfredsstillende opfølgning på uafklarede SOLVIT-sager, overvågning af strukturelle problemer og forebyggelse af dobbelt sagsbehandling

g) på anmodning fra SOLVIT-centrene at oplyse dem om Kommissionens opfølgning på uafklarede sager, hvis der er indgivet en klage til Kommissionen.

2. Hvis det er relevant, kan Kommissionen henvise modtagne klager til SOLVIT med henblik på at finde en hurtig og uformel løsning med forbehold af klagerens samtykke.

VII. **KVALITETSKONTROL OG -RAPPORTERING**

1. SOLVIT-centrene bør regelmæssigt gennemføre kvalitetskontrol på sager, den behandler som hjemmecenter og ledende center som beskrevet i sagsbehandlingsvejledningen.

2. Kommissionens tjenestegrene vil regelmæssigt gennemføre overordnet kvalitetskontrol af alle sager og melde mulige problemer til SOLVIT-centrene, som bør træffe passende foranstaltninger til at afhjælpe de identificerede mangler.

3. Kommissionen vil regelmæssigt rapportere om SOLVIT's kvalitet og resultater. Den vil også rapportere om de typer problemer, SOLVIT har modtaget til behandling og de sager, SOLVIT behandler, med henblik på at udpege tendenser og uløste problemer i det indre marked. Inden for dette rapporteringssystem rapporterer Kommissionen separat om strukturelle sager.

VIII. **NETTETS SYNLIGHED**

1. Kommissionen vil udbrede kendskabet til og anvendelsen af SOLVIT's viden blandt europæiske interessentorganisationer og EU-institutioner og vil forbedre SOLVIT's tilgængelighed og tilstedeværelse via onlinekanaler.

2. Medlemsstaterne bør sikre, at der findes brugervenlige oplysninger og let adgang til SOLVIT's tjenester, især på alle offentlige instansers relevante websteder.

3. Medlemsstaterne bør også gennemføre aktiviteter for at øge kendskabet til SOLVIT blandt de berørte parter. Kommissionen vil yde bistand til sådanne aktiviteter.

IX. **SAMARBEJDE MED ANDRE NET OG KONTAKTPUNKTER**

1. For at sikre, at klagerne får effektiv hjælp, bør SOLVIT-centrene samarbejde med andre europæiske og nationale informations- og hjælpenet, f.eks. Dit Europa, Europe Direct, Enterprise Europe Network, europæiske forbrugercentre, EURES, Fin-net og det europæiske netværk af ombudsmænd. SOLVIT-centrene bør også etablere et godt samarbejde med de respektive nationale medlemmer af Den Administrative Kommission for Koordinering af Sociale Sikringsordninger med henblik på effektiv behandling af sager vedrørende social sikring.

2. SOLVIT-centrene bør løbende have kontakt med og samarbejde med deres nationale EU Pilot-kontaktpunkter for at sikre passende udveksling af oplysninger om modtagne sager og klager.

3. Kommissionen vil fremme sådant samarbejde ved at arrangere fælles netværksbegivenheder og oprette tekniske tilslutningsmidler via net og kontaktpunkter som angivet i punkt 1 ([3]).

X. **BESKYTTELSE AF PERSONOPLYSNINGER OG FORTROLIGHED**

Behandlingen af personoplysninger i henhold til denne henstilling, herunder særlig gennemsigtighedskrav og de registreredes rettigheder, er underlagt IMI-forordningen. I overensstemmelse med nævnte forordning bør følgende finde anvendelse:

1. Klagerne bør kunne indsende deres klager til SOLVIT gennem en offentlig grænseflade, der er forbundet med informationssystemet for det indre marked, som stilles til rådighed af Kommissionen. Klagerne har ikke adgang til SOLVIT-databasen.

2. Hjemmecentrene og de ledende centre bør have adgang til SOLVIT-databasen og kunne behandle den sag, de er involveret i, via denne database. Dette omfatter adgang til klagerens personoplysninger.

([1]) Complaint handling/Accueil des plaignants — Kommissionens system til registrering af klager.
([2]) KOM(2007) 502 endelig.
([3]) På tidspunktet for denne henstillings vedtagelse er de tekniske muligheder i forbindelse med Dit Europa — Råd & Vink på plads, mens de er under udvikling i forbindelse med Europe Direct.

3. Andre SOLVIT-centre, der ikke er involveret i en bestemt sag, og Kommissionen bør kun have læseadgang til anonyme oplysninger om sagen.

4. Hjemmecentret bør normalt oplyse det ledende center om klagerens identitet for at lette problemløsningen. Klageren bør oplyses herom ved forløbets begyndelse og have mulighed for at gøre indsigelse, og i så fald bør klagerens identitet ikke oplyses.

5. De af klageren angivne oplysninger bør udelukkende bruges af det ledende center og de pågældende offentlige myndigheder til at forsøge at løse sagen. Embedsmænd, der behandler sagen, må kun anvende personoplysningerne til de formål, hvortil de blev givet. Der bør også træffes passende foranstaltninger til at beskytte forretningsmæssigt følsomme oplysninger, eksklusive personoplysninger.

6. En sag kan kun overføres til et andet problemløsningsnet eller en anden problemløsningsorganisation med klagerens samtykke.

7. Kommissionens ansatte bør kun have adgang til klagernes personoplysninger, hvis det er nødvendigt for at:

   a) forebygge parallel behandling af det samme problem, der er indgivet til Kommissionen eller en anden EU-institution ved hjælp af en anden procedure

   b) yde uformel juridisk rådgivning i overensstemmelse med afsnit VI

   c) træffe beslutning om mulig opfølgning på sager, der allerede er behandlet af SOLVIT

   d) løse tekniske problemer, der berører SOLVIT-databasen.

8. Personoplysninger i forbindelse med SOLVIT-sager bør blokeres i informationssystemet for det indre marked 18 måneder efter lukningen af en SOLVIT-sag. Anonymiserede beskrivelser af SOLVIT-sager bør forblive i SOLVIT-databasen og kan bruges med henblik på statistik, rapportering og politikudvikling.

XI. **ANDRE BESTEMMELSER**

Denne henstilling erstatter henstilling 2001/893/EF. Alle henvisninger til henstilling 2001/893/EF bør forstås som henvisninger til denne henstilling.

XII. **ANVENDELSESDATO OG ADRESSATER**

Denne henstilling anvendes fra den 1. oktober 2013.

Denne henstilling er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den 17. september 2013.

På Kommissionens vegne

Michel BARNIER

Medlem af Kommissionen