

Årsrapport for SOLVIT Norge 2008



– hjelper deg når du møter problemer
i EØS' indre marked

SOLVIT-senteret i Norge er
Nærings- og handelsdepartementet, Postboks 8014 Dep, 0030 Oslo,
E-post: solvit-norway@nhd.dep.no



NÆRINGS- OG HANDELSDEPARTEMENTET

Innhold

1. INNLEDNING.....	3
1.1. Om SOLVIT.....	3
1.2. Hensikten med rapporten	3
1.3. Hovedtrekkene i 2008	3
1.4. SOLVIT i et vidt perspektiv	4
2. YTEEVNE OG RESULTATER	5
2.1. Milepæl på 1000 saker pr år er nådd	5
2.2. Økningen av registrerte saker er ujevnt fordelt	7
2.3. Løsningsraten holder seg på et høyt nivå	8
2.4. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid har økt.....	8
3. SAKSTYPER OG OPPRINNELSE	9
3.1. Prosentandelen av klager fra foretak er redusert.....	9
3.2. Betydelig økning av saker om trygdeytelser, yrkeskvalifikasjoner og bo- og oppholdstillatelse.....	10
3.3. Svak økning i antall klager registrert via Internett	13
3.4. SOLVIT reduserer kostnadene for brukerne	14
4. DRIFT AV SOLVIT-NETTVERKET.....	14
4.1. Samarbeidet innenfor nettverket fungerer bra.....	14
4.2. SOLVIT avslår fortsatt mange saker.....	14
4.3. Underbemanning hos SOLVIT-sentre er en utfordring	15
4.4. Nasjonale myndigheter er ikke alltid samarbeidsvillige	16
5. VIDERE UTVIKLING AV SOLVIT	17
5.1. Markedsføring av SOLVIT.....	17
5.2. Flere SOLVIT sentre tar saker om strukturelle problemer	17
6. ANBEFALINGER.....	18

1. INNLEDNING

1.1. Om SOLVIT

SOLVIT er et internettbasert nettverk som ble opprettet i 2002 av Europakommisjonen og medlemsstatene i EU og EØS-området. Hensikten med nettverket er å løse problemer for privatpersoner og foretak som oppstår når myndighetene i en EU- eller EØS-stat ikke anvender reglene om det indre marked korrekt. Alle EUs medlemsstater, samt Norge, Island og Liechtenstein, har et eget SOLVIT-senter i sin sentralforvaltning. I de fleste land ligger senteret i utenriksdepartementet, handelsdepartementet eller finansdepartementet. I Norge ligger SOLVIT-senteret i Nærings- og handelsdepartementets Næringspolitiske avdeling. Alle departementene har gitt sin tilslutning til å samarbeide med SOLVIT.

SOLVIT-sentrene samarbeider via en database administrert av EU-kommisjonen. Rask og uformell informasjonsutveksling og korte tidsfrister sikrer at saker behandles og løses raskt og effektivt. Regelverket for SOLVIT-samarbeidet er nedfelt i en anbefaling fra EU-kommisjonen, støttet av Rådet, fra 2001. I tillegg til anbefalingen vedtok SOLVIT-sentrene i desember 2004 et felles sett kvalitets- og prestasjonsnormer for å sikre høy kvalitet på arbeidet i hele nettverket.

1.2. Hensikten med rapporten

Hensikten med denne rapporten er å gi et bilde av innsatsen og utviklingen av SOLVIT-nettverket i 2008. Rapporten baserer seg på Kommisjonens årsrapport for 2008. I tillegg omtales data og aktiviteter for SOLVIT Norge. Anbefalingene på slutten av rapporten nevner behov for endringer og oppdateringer, og drøfter hvordan SOLVIT kan videreutvikles. Fakta og tall i rapporten er utarbeidet på grunnlag av informasjon om saksbehandling som er hentet fra SOLVIT-databasen, og på grunnlag av svar på en spørreundersøkelse som ble utført i alle de 30 SOLVIT-sentrene i januar 2008. Kommisjonen har i sin årsrapport for 2008 valgt å benytte data fra 1. november 2007 til 31. oktober 2008. Dette er gjort for å kunne ferdigstille rapporten raskere. Tall for SOLVIT Norge er hentet fra samme periode. Tallene er basert på saker som er åpnet i den angitte perioden, og tar ikke hensyn til når saken ble avsluttet. Dette er gjort for å unngå at saker som overlapper to rapporteringsperioder ikke faller ut av statistikken. Saker som ble åpnet i 2007, men lukket i 2008, er derfor ikke med i tallmaterialet som ligger til grunn for denne rapporten.

1.3. Hovedtrekkene i 2008

I løpet av 2008 økte antallet registrerte saker med 22 %. SOLVIT nådde dermed en milepæl med 1000 saker registrert i løpet av et år. Løsningsraten holdt seg høy på 83 %. Samtidig har flere SOLVIT-sentre vært noe underbemannet, noe som medførte at gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 58 dager i 2007 til 69 dager i 2008. Den veiledende saksbehandlingsfristen på ti uker ble overholdt i 74 % av tilfellene, i

motsetning til 79 % i 2007. Den samme utviklingen gjelder også for SOLVIT Norge, se avsnitt 2.4.

Flertallet av SOLVIT sentrene har behandlet såkalte SOLVIT pluss-saker. Dette bidro til å øke saksbehandlingstiden, og i enkelte tilfeller lot sakene seg ikke løses gjennom nettverket. SOLVIT pluss-saker er saker som krever endring i lov eller forskrift, og ikke bare gjennomføring ved administrativ beslutning. For noen SOLVIT sentre har det vært en utfordring at nasjonale og lokale myndigheter ikke alltid er innstilt på å samarbeide.

Fire SOLVIT-sentre økte sin bemanning i 2008 (Belgia, Kypros, Malta og Romania). Fortsatt anses ni sentre for å være underbemannet (Østerrike, Finland, Frankrike, Island, Irland, Italia, Litauen, Polen og Slovenia). I tillegg har SOLVIT Spania hatt en særskilt økning i antall saker etter undersøkelsen, og anses for tiden som underbemannet.

Økningen i antall saker fra 2007 til 2008 skyldtes bedre kjennskap til SOLVIT blant EØS-borgere, altså fysiske personer. Antallet saker som er registrert av foretak har derimot holdt seg på et stabilt nivå i volum, men prosentandelen er redusert fra 31 % i 2006 til 14 % i 2008.

Det er særlig 3 rettsområder som peker seg ut som sentrale for henvendelser til SOLVIT, der det i tillegg ble registrert en økning i antall henvendelser i 2008. Dette gjelder saker om sosial-, trygd- og velferdstjenester (+ 20 %), godkjenning av yrkeskvalifikasjoner (+ 43 %) og bo- og oppholdstillatelse (+ 93 %). To av tre SOLVIT-saker gjelder ett av disse rettsområdene.

EU-kommisjonen har beregnet at innsparingene ved bruk av SOLVIT fremfor mer tradisjonelle tvisteløsningsmekanismer utgjorde 32,6 millioner euro i 2008. EUs sentrale organer har flere ganger uttrykt at SOLVIT er en meget nyttig tjeneste for borgere og foretak i EU, og Europaparlamentet har uttrykt sin sterke støtte til SOLVIT ved å øke budsjettet fra 200.000 euro i 2008 til 800.000 euro i 2009.

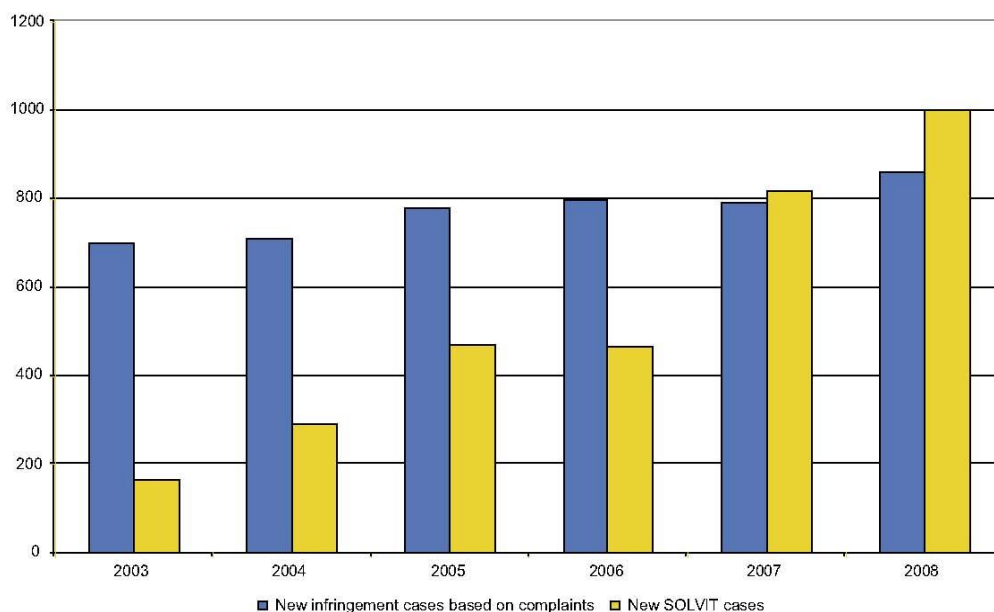
1.4. SOLVIT i et vidt perspektiv

Kommisjonen administrerer en rekke informasjons- og støttetjenester, og har lagt ut mye informasjon om hver enkelt tjeneste på Internett. Det er imidlertid nødvendig med en mer systematisk tilnærming for at tjenestene skal kunne fungere optimalt. I mai 2008 lanserte Kommisjonen derfor en handlingsplan for å konsolidere flere av sine informasjons- og støttetjenester, herunder SOLVIT, slik at borgere og foretak i EØS-området bedre kan forstå og benytte seg av sine rettigheter. Hensikten med planen er å gjøre det lettere å benytte tjenestene. Det skal opprettes et kontaktpunkt skal øke samhandlingen mellom tjenestene og således gi brukerne et bedre helhetlig tilbud. Handlingsplanen er forventet å ha en positiv effekt for SOLVIT ved at brukere får bedre kunnskap om hva slags saker SOLVIT kan behandle. Bedre filtrering av innkomne saker og veiledning for brukere vil også redusere problemet med at flere SOLVIT-

sentre bruker mye tid på å behandle henvendelser som ikke egner seg for behandling gjennom SOLVIT.

Handlingsplanen gir også anbefalinger om bedre integrering mellom informasjons- og støttetjenestene og Kommisjonens oppgaver som formell klageinstans. Kommisjonen er selv ansvarlig for behandling av innkomne klager om overtredelse av EF-regelverket, men mye informasjonsarbeid kan med fordel overtas av informasjons- og støttetjenestene. For eksempel kan mange klager vedrørende feilaktig bruk av EF-lovverket håndteres gjennom SOLVIT, og henvendelser om EF-rett kan besvares av Citizens Signpost Service (CSS). Et av tiltakene i handlingsplanene er tettere samarbeid mellom SOLVIT og CSS, der CSS skal gi juridiske råd og veilede brukerne til rett instans, og SOLVIT skal benyttes til å løse faktiske problemer.

Figur 1 - Antall overtredelsessaker sammenlignet med antall saker i SOLVIT

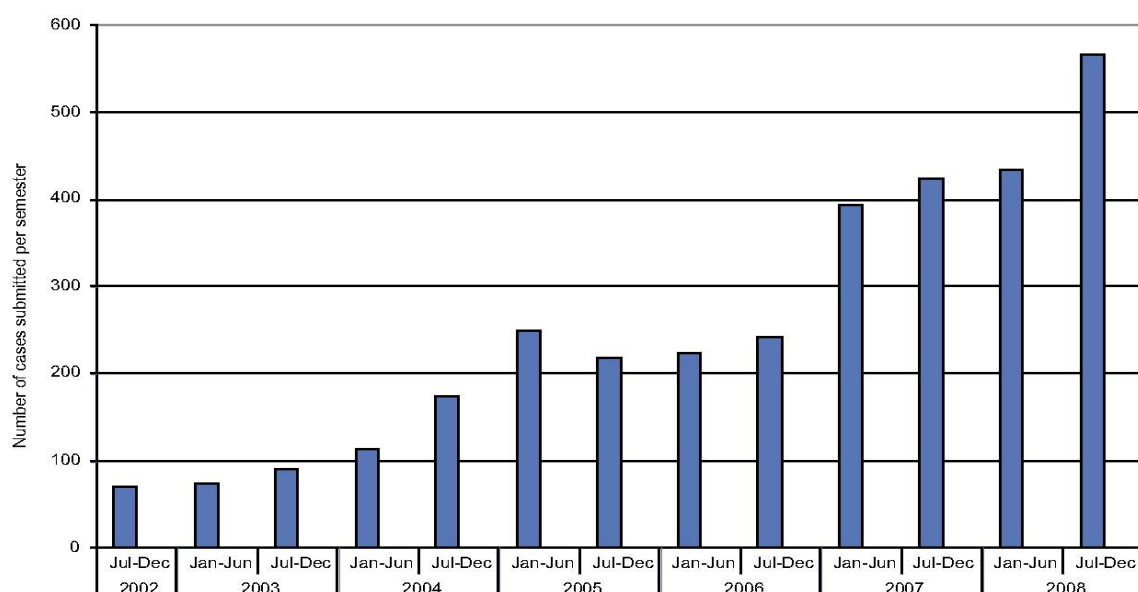


2. YTEEVNE OG RESULTATER

2.1. Milepæl på 1000 saker pr år er nådd

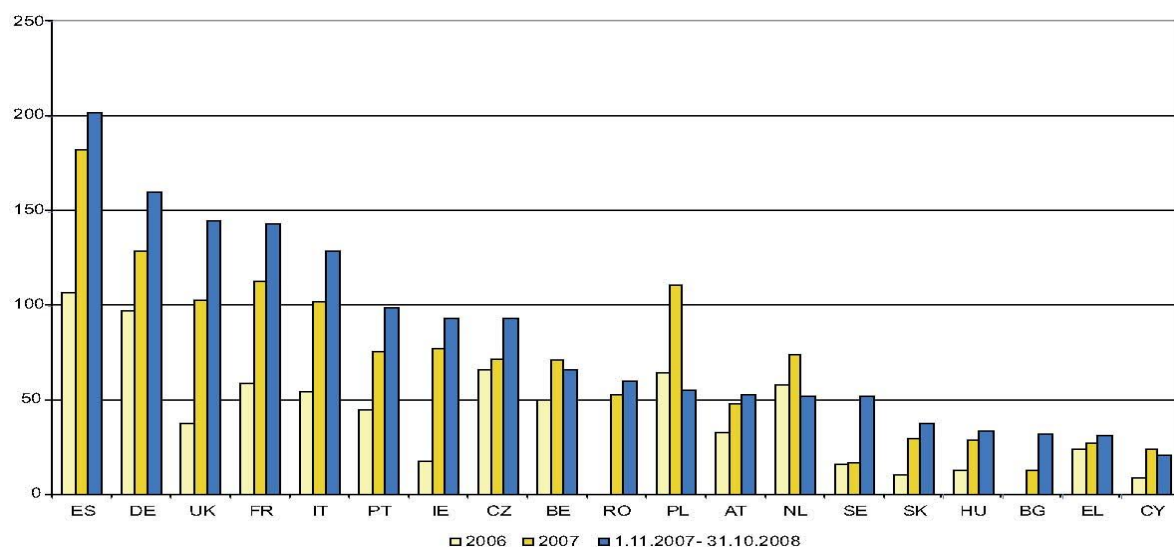
Etter en kraftig økning på 75 % flere saker i 2007, sammenlignet med 2006, fortsatte økningen i 2008 med 22 %. I løpet av 2008 ble 1000 saker registrert i SOLVIT. Økningen i 2007 skyldes registreringsskjemaet på Internett som ble tatt i bruk i desember 2006, en stor PR-kampanje i forbindelse med 5-års jubileet til SOLVIT og innlemmelsen av Romania og Bulgaria i EU. I 2008 har økningen fortrinnsvis sammenheng med økt kunnskap om nettverket og PR-kampanjer ved enkelte SOLVIT sentre.

Figur 2 – Økning i antall saker



Spania, Tyskland, Storbritannia, Frankrike og Italia registrerte størst økning i antall saker i 2008. Sverige hadde en økning fra 17 saker i 2007 til 52 i 2008, hovedsakelig som følge av endringer i registreringen av saker i databasen. Antall saker i Bulgaria økte med 100 %, mens Kypros, Nederland og Polen opplevde en nedgang. SOLVIT Norge registrerte en økning fra 8 saker i 2007 til 13 saker i 2008. 3 av sakene ble lagt inn mot andre EØS-stater, mens 10 saker ble lagt inn mot Norge. Med et lavt antall saker er det vanskelig å si noe om årsakene til økningen. At antall saker lagt inn av SOLVIT Norge mot andre EØS-stater er relativt lav, kan forklares med at SOLVIT Norge i 2008 ikke markedsførte SOLVIT ut over informasjon på NHDs nettsider og utdeling av brosjyrer og lignende. Dette skyldes at departementet måtte prioritere andre oppgaver, og at det ikke var satt av midler til promotering av SOLVIT på budsjettet for 2008.

Figur 3 – Totalt antall saker behandlet i fra 2006 til 2008

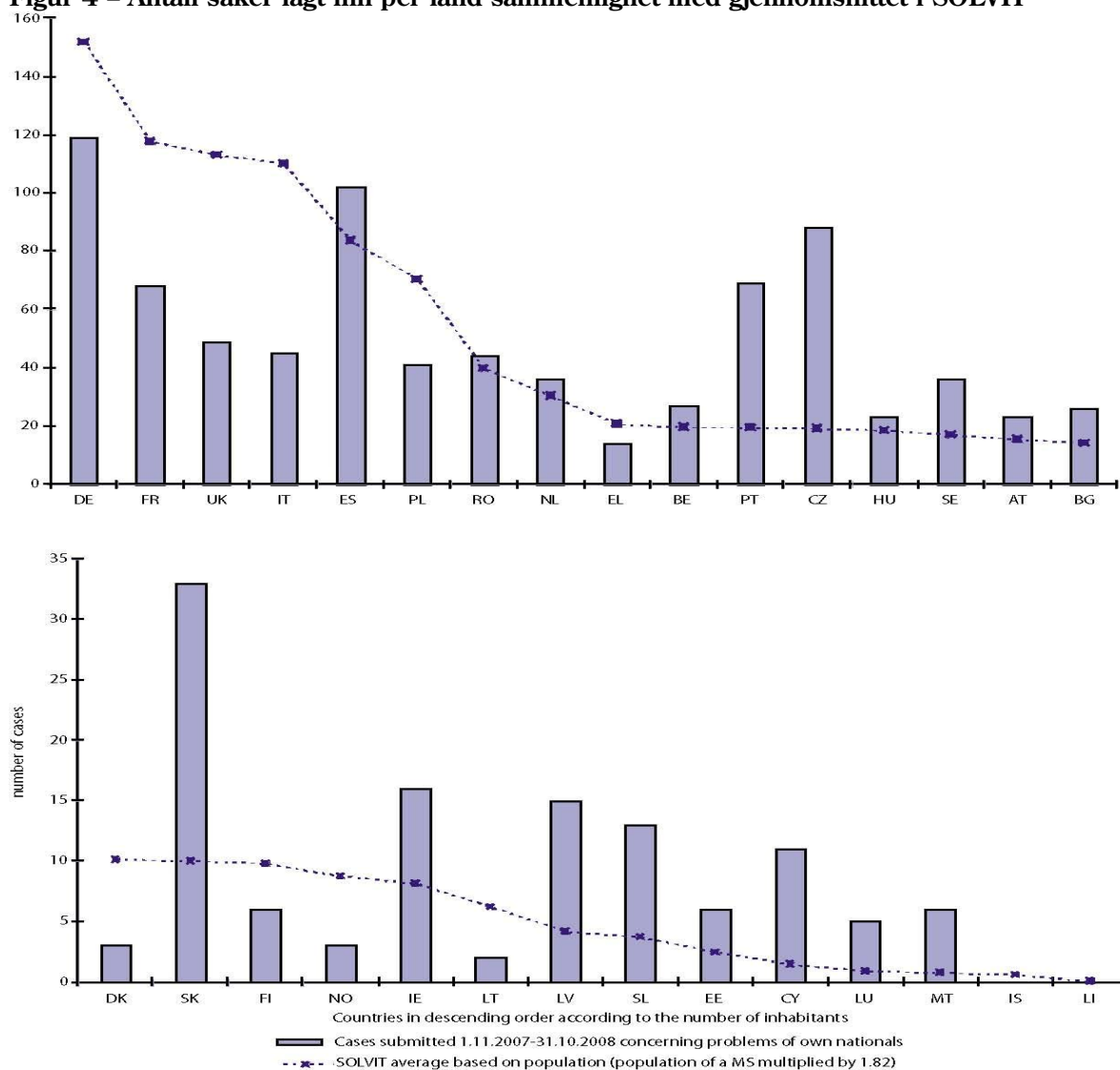


2.2. Økningen av registrerte saker er ujevnt fordelt

SOLVIT-sentrene i Tyskland, Spania og Tsjekkia registrerte flest saker i 2008. De fire største EU-statene (Tyskland, Storbritannia, Frankrike og Italia) registrerer relativt få saker sammenlignet med folketallet. Imidlertid økte antallet i Tyskland, Storbritannia og Frankrike, mens Italia hadde færre saker enn i 2007. Det samme gjelder for Polen, Kypros, Nederland og Belgia. Portugal, Tsjekkia og Slovakia mottar relativt mange henvendelser i forhold til sine respektive innbyggertall.

SOLVIT Norge synes å ha omtrent like mange saker som land det er naturlig å sammenligne med, slik som Danmark og Finland. SOLVIT Sverige kom i 2008 opp i over 50 saker. SOLVIT Sverige har betydelig mer ressurser til rådighet enn de andre nordiske landene. Dette medfører at det kan bruke mer ressurser på markedsføring, og dermed få flere saker. I tillegg behandler SOLVIT Sverige i større grad enn andre SOLVIT-sentre rent interne saker der utenlandske borgere eller foretak ikke er involvert, der spørsmålet er om svensk lovverk isolert sett er i strid med EF-traktaten. SOLVIT Norge henviser i stor grad slike saker til det ansvarlige departement.

Figur 4 – Antall saker lagt inn per land sammenlignet med gjennomsnittet i SOLVIT



2.3. Løsningsraten holder seg på et høyt nivå

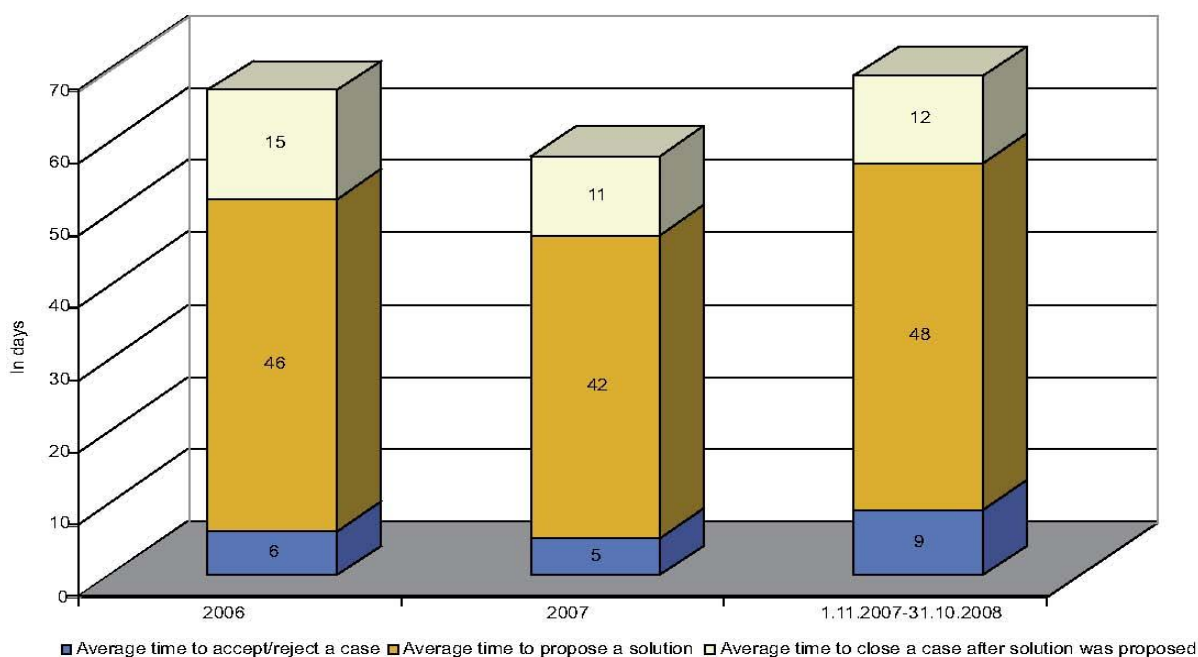
Løsningsraten for registrerte saker i SOLVIT har holdt seg på 83 %, som er det samme som i 2007. SOLVIT sentrene i Tyskland, Irland, Kypros, Portugal, Tsjekkia og Romania løste i overkant av 90 % av registrerte saker. Sverige og Hellas har lavest løsningsrate på under 60 %. SOLVIT Norge løste 8 av 10 saker som ledesenter, altså 80 % av sakene, litt under gjennomsnittet i for alle SOLVIT-sentrene. Dette er en forbedring fra 2007, da SOLVIT Norge løste 3 av 4 saker som ble lagt inn mot Norge, altså 75 %.

2.4. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid har økt

SOLVIT har som mål å løse saker innen ti uker (70 dager). For hele nettverket kom man frem til en løsning i 74 % av sakene innen fristen. Dette er noe mindre enn i 2007 da 79 % ble løst innen fristen. I snitt tok det 9 dager å enten avslå eller akseptere en sak i SOLVIT, og saksbehandlingstiden etter aksept var 60 dager. Til sammenligning var de respektive tallene for 2007 5 og 53 dager. Økningen har sammenheng med økt antall saker og at flere SOLVIT-sentre er underbemannet. I tillegg har enkelte sentre påpekt at de i 2008 mottok flere vanskelige saker som krevde grundig juridisk vurdering.

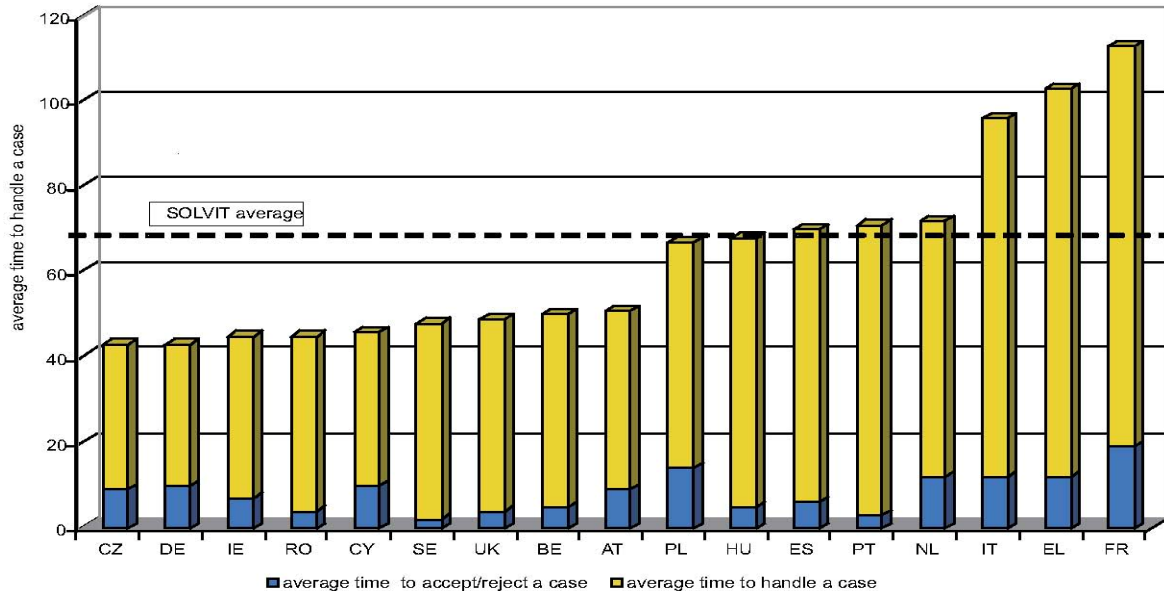
For SOLVIT Norge gikk tiden det tok å akseptere eller avslå en sak opp fra 8 til 9 dager, mens saksbehandlingstiden totalt sett gikk opp fra 44 til 75 dager. Kun 3 av sakene ble løst innen 10 uker. For SOLVIT Norge skyldes økningen i stor grad at flere av sakene har vært juridisk kompliserte, og at det derfor har tatt lenger tid å finne en løsning på problemet. Departementet har også hatt andre oppgaver som har hatt høyere prioritet. Særlig arbeidet med tjenstedirektivet og EUs nye varepakke har tatt mye tid for saksbehandlerne i SOLVIT.

Figur 5 - Utvikling av saksbehandlingstid 2006 – 2008



De mest effektive SOLVIT-sentrene er Tsjekkia, Tyskland, Irland, Romania, Kypros, Sverige, Storbritannia, Belgia og Østerrike. På den andre enden av skalaen ligger Italia, Hellas og Frankrike, som i snitt brukte mer enn tretten uker til å behandle en sak. Belgia, Irland og Sverige har redusert saksbehandlingstiden fra ti til syv uker.

Figur 6 – Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for SOLVIT-sentre med mer enn 10 saker

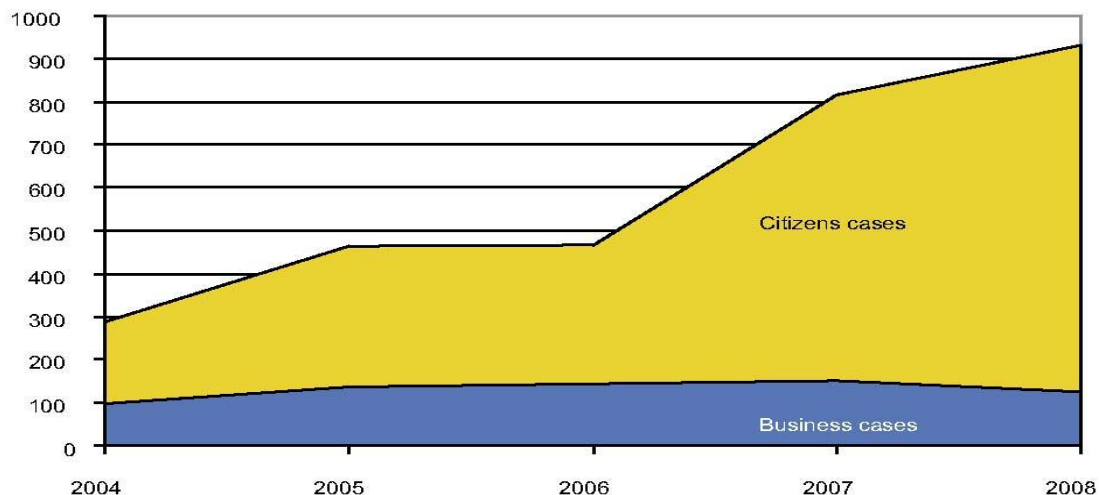


3. SAKSTYPER OG OPPRINNELSE

3.1. Prosentandelen av klager fra foretak er redusert

Økningen i antall SOLVIT-saker har sammenheng med bedre kjennskap til nettverket. Antallet innkomne saker fra foretak har imidlertid holdt seg på et stabilt nivå, og prosentandelen har derfor gått ned fra 31 % i 2006 til 14 % i 2008. SOLVIT-sentrene oppgir at foretak i flere tilfeller benytter advokat fremfor å kontakte SOLVIT, særlig i saker hvor det dreier seg om store pengebeløp. I tillegg bruker foretak i større grad andre kanaler, som for eksempel handelskamre.

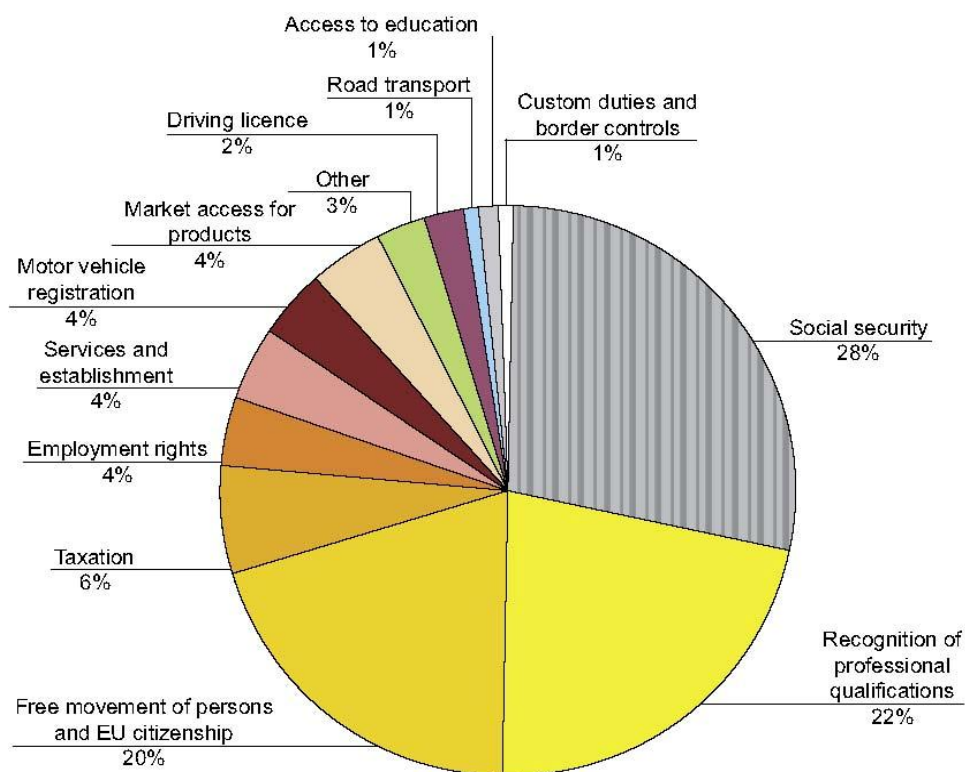
Figur 7 – Registrerte saker av borgere og foretak 2004 – 2008



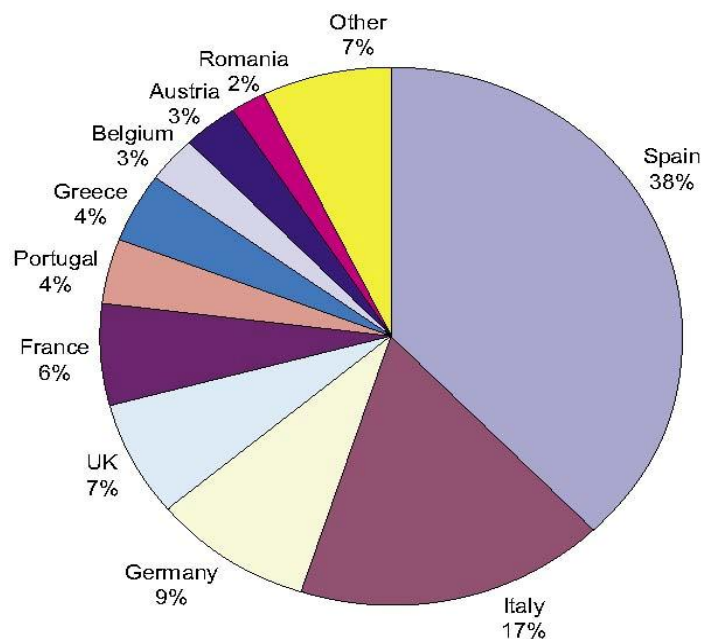
Enkelte SOLVIT-sentre melder at noen foretak synes å ha høy terskel for å melde fra om at myndigheter i andre EØS-stater ikke anvender EØS-retten riktig, fordi de er bekymret for reaksjoner fra myndighetene. Dette fører til at enkelte foretak overholder tilleggskrav som er i strid med EØS-retten, for eksempel ytterligere produkttesting eller unødvendige krav om språktester for ansatte. Kommisjonen mener det er behov for utredninger om hvorfor foretak ikke tar hurtigere og hyppigere kontakt med SOLVIT. Uansett forventes det at konsolideringen av eksisterende informasjons- og støttetjenester kan føre til en økning i antall saker som involverer foretak.

3.2. Betydelig økning av saker om trygdeytelser, yrkeskvalifikasjoner og bo- og oppholdstillatelse

Figur 8 – Behandlede saker i 2008 inndelt etter saksfelt



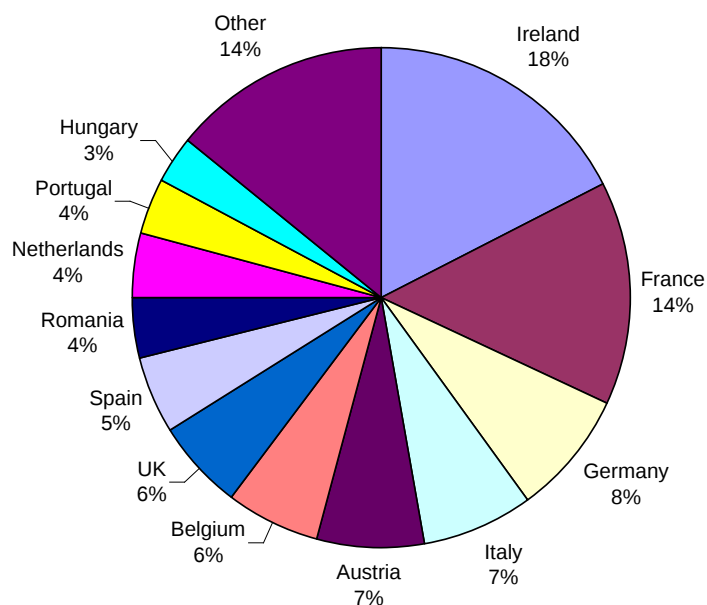
Det var i 2008 en markant økning i antall saker om sosial- og trygdespørsmål (28 %), anerkjennelse av yrkeskvalifikasjoner (43 %) og bo- og oppholdstillatelse (93 %). Mer enn to tredjedeler av alle innrapporterte saker falt inn under et av disse områdene. En stor del av sakene om yrkeskvalifikasjoner oppstår i Spania. Spania er et populært land å bo og jobbe i, og det er derfor forståelig at mange av disse sakene kommer fra Spania. Imidlertid utgjør dette 14 % av det totale antallet SOLVIT-saker, og 38% av disse gjelder yrkeskvalifikasjoner. Dette kan indikere at det er et særlig problem i Spania med gjennomføringen av EU-regelverket for yrkeskvalifikasjoner. SOLVIT Spania har imidlertid klart å løse 85 % av disse sakene.



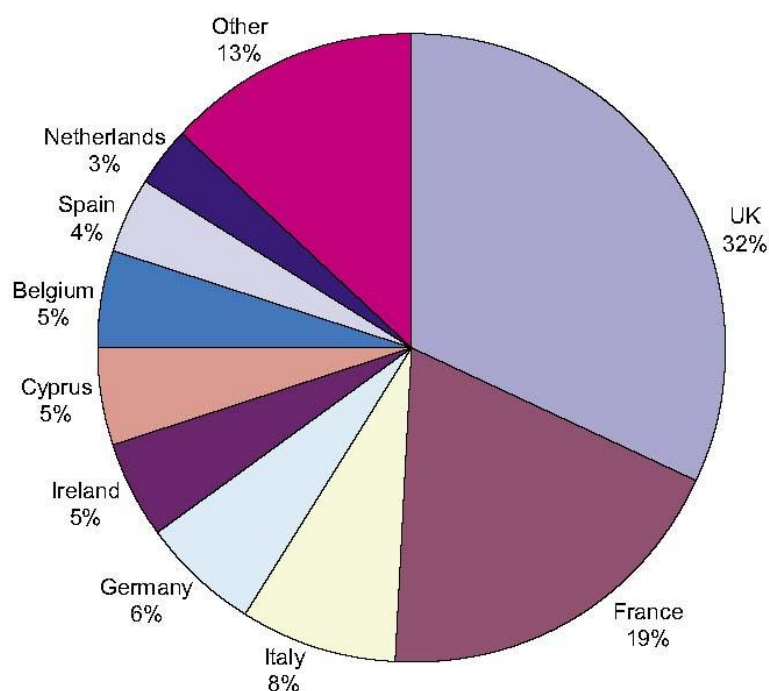
Figur 9 – Klager vedrørende yrkeskvalifikasjoner, inndelt etter stat der problemet oppstod

Videre er det flere saker vedrørende trygderettigheter i Irland og Frankrike enn for resten av EØS-statene. Den kraftige økningen av arbeidsinnvandrere til Irland siden utvidelsen av EU har medført flere krav om trygd, og dermed har antallet henvendelser til SOLVIT økt. I Frankrike er det ingen åpenbare årsaker til det fremtredende antallet av saker angående trygderettigheter.

Figur 10 – Klager vedrørende trygderettigheter, inndelt etter stat der problemet oppstod



Figur 11 – Klager vedrørende bo- og oppholdstillatelse, inndelt etter stat der problemet oppstod



Storbritannia hadde flest saker om bo- og oppholdstillatelse, med 32 % av alle registrerte saker i 2008. Noe av forklaringen ligger i at Storbritannia ikke er part i Schengen-avtalen, og dette medfører noe forvirring om hva som er korrekt bruk av EØS-retten. Storbritannia er i tillegg en attraktiv destinasjon for EØS-borgere på grunn av mulighetene for arbeid og på grunn av språket. At antall saker på dette området for hele SOLVIT-nettverket er doblet siden 2007, synes å ha sammenheng det tilsynelatende store spriket mellom EØS-borgernes forventninger til fritt å kunne flytte og søke arbeid i EØS-området, og den relativt restriktive fortolkningen mange av EØS-statene legger til grunn for det nye unionsborgerdirektivet.

SOLVIT Norge har ikke registrert den samme økningen i saker om yrkeskvalifikasjoner som resten av SOLVIT-nettverket, og antall saker om bo- og oppholdstillatelse synes også å holde seg stabilt. Fordi SOLVIT Norge per år behandler betydelig færre saker enn de store SOLVIT-sentrene, gir ikke tallene for SOLVIT Norge grunnlag for å si noe om utviklingen i typer saker over tid. Det er likevel grunn til å nevne at SOLVIT Norge over de tre siste årene har hatt en høyere andel saker som omhandler foretaks rettigheter i det indre marked, sammenlignet med gjennomsnittet for hele SOLVIT-nettverket.

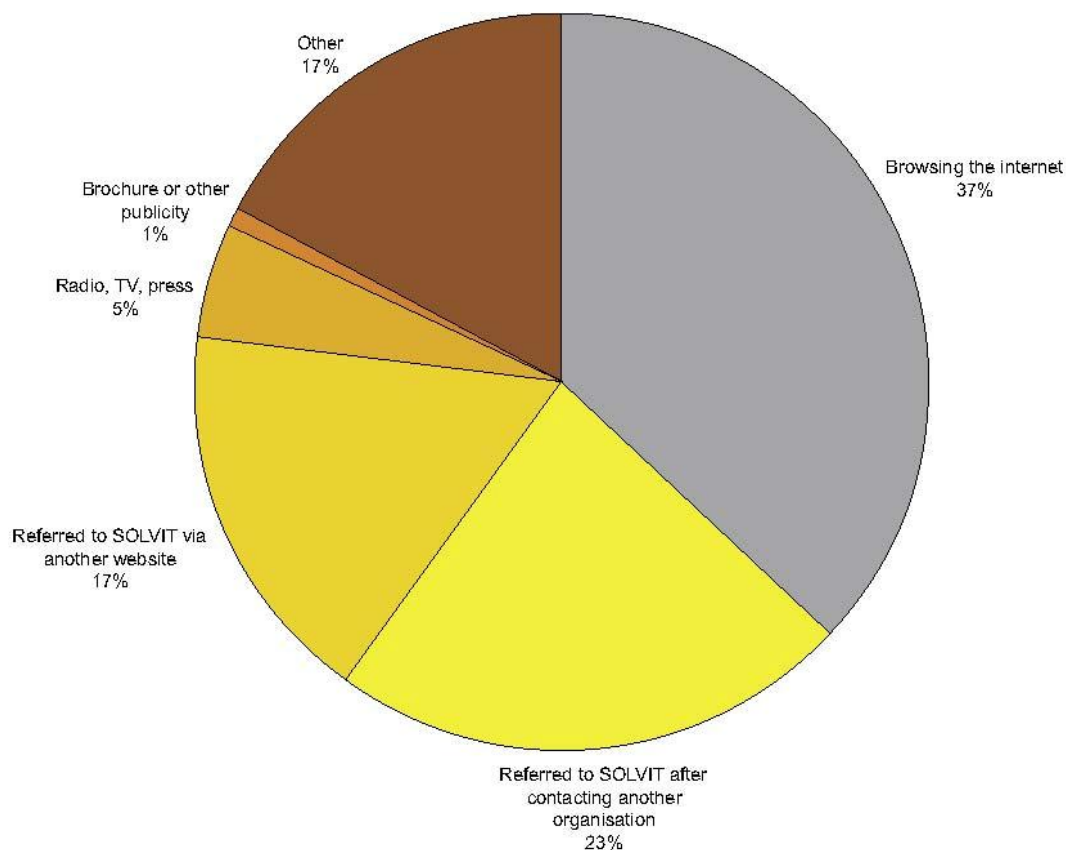
Et særskilt problem som oppstår i flere saker som SOLVIT Norge legger inn mot andre stater, er manglende kunnskap om EØS-avtalen hos ansvarlig myndighet i den staten der problemet har oppstått. Dette ble påpekt i SOLVIT Norges årsrapport for 2006, og problemet ser ut til å vedvare. Ofte ser det ut til at lovgiver i andre EØS-stater ikke er klar over EØS-avtalens eksistens, og at de overser borgere og foretak fra EFTA/EØS-

statene når du utformer lovtekster som gir rettigheter for borgere og foretak fra EUs medlemsstater.

3.3. Svak økning i antall klager registrert via Internett

Siden desember 2006 har det vært mulig for foretak og borgere å registrere klager direkte på Internett i SOLVITs database. Fra november 2007 til oktober 2008 ble 1.545 klager sendt inn, men kun 27 % av disse sakene ble akseptert av SOLVIT. De øvrige sakene falt utenfor SOLVITs mandat av forskjellige grunner, som for eksempel at det ikke dreide seg om overtredelse av EØS-retten, problemer mellom forbrukere og foretak, internrettslige problemer eller generelle spørsmål om informasjon. Dette er en forbedring fra 2007, da 80 % av internettregistrerte saker ble avvist.

Figur 12 – Hvordan finner brukerne frem til SOLVIT?



Ca 1/3 av alle saker i 2008 ble registrert via klageskjema på Internett, som er 8 % mer enn i forrige referanseperiode. De resterende sakene innkom via andre kanaler. Mer enn halvparten borgere og foretak som har brukt klageskjema på internett, har funnet frem til SOLVIT ved å søke på Internett eller via en lenke på en nettside de besøkte. I 23 % av tilfellene anbefalte en annen organisasjon dem å ta kontakt med SOLVIT.

3.4. SOLVIT reduserer kostnadene for brukerne

Problemløsning gjennom SOLVIT er kostnadsbesparende, siden man unngår tidkrevende og fordyrende formell saksbehandling. Det er vanskelig å anslå eksakt hvor stor effekt bruken av registreringsskjemaet har i praksis, men SOLVIT-databasen gir mulighet for å ta med et estimat over kostnadene de neste tolv måneder om problemet skulle fortsette å være uløst. Totalbeløpet er basert på saker som ble løst mellom november 2007 og oktober 2008 der klageren har lagt inn et estimat over mulige merkostnader. Dette gjaldt kun for 21 % av alle sakene. Det innsparte beløp for disse sakene i 2008 er beregnet til EUR 32.6 millioner.

4. DRIFT AV SOLVIT-NETTVERKET

4.1. Samarbeidet innenfor nettverket fungerer bra

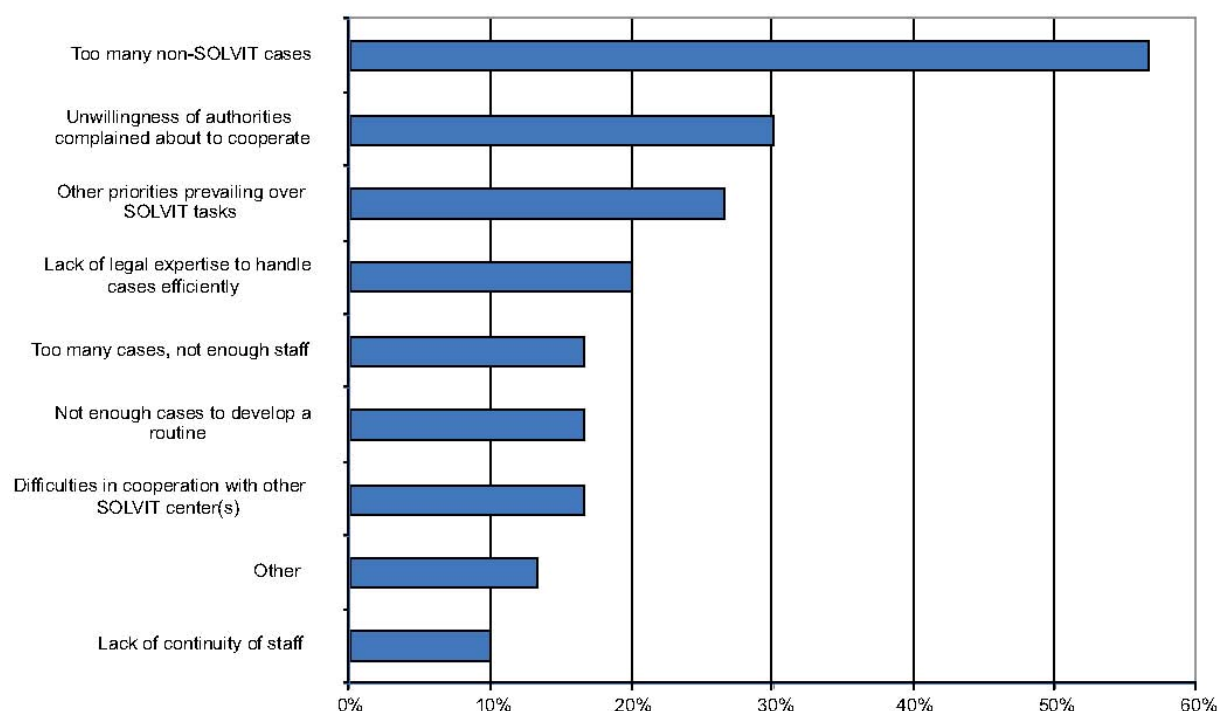
SOLVIT-sentrene gir generelt positive tilbakemeldinger på samarbeidet med hverandre, som i snitt er rangert til 8 på en skala fra 1 til 10. Dette er noe dårligere enn snittet for 2007, som var 8,3. Underbemanning og utskifting av medarbeidere er et problem for både de sentrene det gjelder og for sentre som samarbeider med disse. Underbemanning og mangel på kontinuitet påvirker antall aksepterte saker, kvaliteten på saksbehandlingen og saksbehandlingstid. Siden de aller fleste sakene involverer to SOLVIT-sentre, forårsaker underbemanning stress for alle involverte parter.

De tre årlige SOLVIT-seminarene gir mulighet for erfarings- og meningsutveksling, og bidrar til å løse opp i problemer og uoverensstemmelser som har oppstått i ved behandling av saker. I 2008 ble seminarerne arrangert av Kommisjonen i Brussel i februar, av SOLVIT Ungarn i juni og SOLVIT Luxembourg i november.

4.2. SOLVIT avslår fortsatt mange saker

SOLVIT mottar fortsatt mange klager og henvendelser som ikke kan behandles gjennom nettverket, og mer enn halvparten av SOLVIT-sentrene anser disse henvendelsene som en av de største hindringene for effektiv saksbehandling. Det går mye tid til å besvare slike forespørsler og å henvise sakene til riktig instans. I tillegg nevner flere SOLVIT-sentre at på grunn av andre og mer prioriterte arbeidsoppgaver, er det vanskelig å sette av tid til å behandle saker i SOLVIT. Dette går utover både rollen til SOLVIT og utførelsen av oppgaver innen nettverket. Med mindre SOLVIT sentre blir tilstrekkelig bemannet, vil disse problemene øke i omfang. Det er forventet at implementeringen av handlingsplanen for informasjons- og støttetjenester i det indre marked vil lette en del av arbeidet ved å henvise slike henvendelser til andre instanser.

Figur 13 – Viktigste årsaker til forsinkelser og hindringer i SOLVIT



Finland, Litauen, Slovenia og noen andre mindre medlemsstater melder at de ikke mottar mange nok saker for å kunne innarbeide gode rutiner sakebehandling (for eksempel å etablere et nettverk med kontakter innen administrasjonen). Den samme situasjonen gjør seg i noen grad gjeldende for SOLVIT Norge. I tillegg har små sentre ofte for lav bemanning til å promotere SOLVIT og dermed få flere saker. SOLVIT Norge har i 2008 opplevd at fordi arbeidet med tjenstedirektivet og varepakken har blitt prioritert, har ikke saksbehandlerne hatt anledning til å følge opp alle saker innenfor tidsfristene. Bortsett fra mindre foredrag har det heller ikke vært anledning eller ressurser til å drive promotering av SOLVIT.

4.3. Underbemanning hos SOLVIT-sentre er en utfordring

SOLVIT-sentrene brukte i snitt 17 månedsverk på SOLVIT-relaterte oppgaver i 2008, som er omtrent det samme som i 2007, mens arbeidsmengden økte med 17 %. Omtrent halvparten av SOLVIT sentrene har nevnt at de har behov for å ansette flere for å imøtekomme den økende mengden av saker. Bemanningen økte ved SOLVIT Belgia, SOLVIT Kypros, SOLVIT Malta og SOLVIT Romania, mens den avtok ved SOLVIT Island og SOLVIT Spania. Ytterligere åtte sentre er underbemannet. SOLVIT Norge benyttet i 2008 ca 6 månedsverk på SOLVIT, og har i 2009 knyttet en tredje saksbehandler til SOLVIT-senteret, selv om bemanningen i 2008 ble ansett for å være adekvat for å oppfylle Norges forpliktelser på et minimumsnivå. Det anslås at dette vil kunne tilføre ytterligere 2-3 månedsverk for SOLVIT Norge, noe som forhåpentligvis kan få ned saksbehandlingstiden for inneværende år, sammenlignet med 2008.

Tabell 1 – Bemanning ved SOLVIT sentrene i perioden 1.11.07 – 31.10.2008 (Stater markert med fet skrift har endret bemanningsstatus sammenlignet med det foregående året)

Adequate		Low	
Bulgaria	Luxembourg	Austria	Lithuania
Belgium	Malta	Finland	Poland
Cyprus	Netherlands	France	Slovenia
Czech Republic	Norway	Ireland ¹⁸	Spain
Denmark	Portugal	Iceland	
Estonia	Romania	Italy	
Greece	Slovakia		
Hungary	Sweden		
Latvia	United Kingdom		
Liechtenstein			

4.4. Nasjonale myndigheter er ikke alltid samarbeidsvillige

Vellykket behandling av SOLVIT-saker er avhengig av flere faktorer. Først og fremst er det viktig at SOLVIT-senteret som forbereder saken gjør en god juridisk vurdering av sakens EØS-rettslige sider før den legges inn i SOLVIT-databasen. Videre er et godt samarbeid og hurtig informasjonsutveksling mellom de to SOLVIT-sentrene viktig. Avgjørende er det likevel at nasjonale myndighetene der problemet har oppstått er samarbeidsvillige og medgjørlike når det gjelder å revurdere og eventuelt endre tidligere vedtak. Dessverre er ikke alltid dette tilfelle, og noen saker kan derfor ikke løses gjennom SOLVIT. I 2008 rapporterte 30 % av SOLVIT-sentrene at saksbehandlingen regelmessig hemmes fordi enkelte nasjonale myndigheter ikke er innstilt på å løse problemer på en uformell måte. I tillegg er nasjonale myndigheter ofte ikke vant til å arbeide med korte tidsfrister.

Regelmessig kontakt og initiativ for å etablere et godt samarbeidsforhold og for å forklare hva SOLVIT er, er viktig for å gjøre nettverket kjent og mer operativt i samarbeid med nasjonale myndigheter. Problemstillinger som gjentar seg kan da lettere løses ved at man allerede har erfaring med området. For uvanlige og nye typer saker, kan det ta lenger tid å finne en løsning. Mange SOLVIT sentre legger ned mye arbeid i markedsføring, presentasjoner og møter om nettverket med i egen forvaltning. Enkelte sentre gir ut en egen årsrapport om deres nasjonale SOLVIT senter (for eksempel, Østerrike, Belgia, Kypros og Luxembourg) eller deler ut promoteringsmateriell. Generelt sett har SOLVIT sentre med stor pågang av saker flere muligheter for å kunne behandle saker raskere enn sentre som mottar få klager.

SOLVIT Norge behandler i volum få saker, og får derfor sjelden to saker om samme problem. Dette er en utfordring, da SOLVIT Norge ofte bruker mye ressurser på å forklare hva SOLVIT er, og hvorfor nasjonale myndigheter bør samarbeide med SOLVIT. SOLVIT Norge opplever at de fleste myndighetene er samarbeidsvillige etter å ha satt seg inn i hva SOLVIT er, men at vi iblant møter noe motvilje til samarbeid. I

slike tilfeller mener som regel det andre departementet eller myndigheten at Nærings- og handelsdepartementet går ut over sitt ansvarsområde.

5. VIDERE UTVIKLING AV SOLVIT

5.1. Markedsføring av SOLVIT

SOLVIT-sentrene har i gjennomsnitt brukt en tidel av sin arbeidstid til å promotere SOLVIT. Nesten alle sentrene har informert internt i egen administrasjon for å etablere et nettverk av rådgivere på diverse fagfelt. I tillegg er mange sentre engasjert i ekstern markedsføring, men det er enkelte sentre som gjør lite informasjonsarbeid. Dette har sammenheng med personalmangel og prioritering av andre oppgaver. Flere SOLVIT-sentre melder at de gjerne skulle gjennomført flere promoteringstiltak.

På grunn av lite ressurser, både når det gjelder personell og penger, gjennomførte ikke SOLVIT Norge noen eksterne markedsføringstiltak i 2008. Blant departementene ble det gitt noe generell orientering. Saksbehandlerne hos SOLVIT Norge har imidlertid god EØS-rettslig og generell juridisk kompetanse, og er derfor ikke avhengig av et så stort nettverk av eksperter i andre departementer som andre SOLVIT-sentre. SOLVIT Norge forelegger likevel alltid saker om juridisk fortolkning for det aktuelle fagdepartement for uttalelse, siden SOLVIT ikke har formell instruksmyndighet, men kun kan anmode om at saker revurderes.

Tabell 2 – Eksterne promoteringstiltak ved SOLVIT-sentrene i 2008. Stater markert i fet skrift har økt aktiviteten sammenlignet med det foregående året, mens de markert med kursiv har redusert aktiviteten.

	Many	Some	Very little
SOLVIT centres	Bulgaria Cyprus Czech Republic Italy Luxembourg Portugal Sweden United Kingdom	Austria Belgium Denmark Estonia Greece Iceland Ireland Latvia Liechtenstein Luxembourg <i>Malta</i> Netherlands <i>Poland</i> <i>Romania</i> Slovakia Slovenia Spain	<i>Finland</i> France <i>Germany</i> <i>Hungary</i> Norway

5.2. Flere SOLVIT sentre tar saker om strukturelle problemer

En sentral utfordring i de fleste SOLVIT-sakene er feil bruk av EØS-retten. I noen tilfeller er det imidlertid ikke feil anvendelse av reglene som er problemet, men at

nasjonal rett er i strid med EØS-retten, og at det derfor er nødvendig å endre lov, forskrift eller retningslinjer for at problemet skal kunne løses. Selv om mandatet til SOLVIT-sentrene tillater dem å avslå slike saker fordi de er vanskelige, og fordi de tar lang tid å løse, er det flere sentre som tar slike SOLVIT+-saker. På denne måten løses ikke bare det individuelle problemet, men man unngår også at lignende problemer oppstår igjen. I løpet av 2008 var 18 SOLVIT-sentre, herunder SOLVIT Norge, involvert i behandlingen av 32 SOLVIT+ saker, hvorav 12 ble løst innen utgangen av 2008. 20 var fortsatt åpne ved inngangen til 2009. Det er svært positivt at også underbemannede SOLVIT-sentre engasjerer seg i slike saker, som ofte er tidkrevende og kompliserte. Kun to sentre, SOLVIT Tyskland og SOLVIT Danmark, avslår slike saker kategorisk.

Videre er det mange SOLVIT sentre som forsøker å hjelpe klagere selv om saken er utenfor SOLVITs ansvarsområde (for eksempel grensekryssende problemer som ikke vedgår EØS-retten). I 2007 ble en særskilt "ikke-SOLVIT" kategori etablert i databasen for å registrere slike tilfeller. I løpet av tidsrommet november 2007 – oktober 2008 behandlet SOLVIT-sentrene 250 slike saker. På grunn av ressurssituasjonen er SOLVIT Norge tilbakeholdne med å akseptere slike saker. Det hender likevel at det først i ettertid blir klart at det ikke dreier seg om en SOLVIT-sak, og i slike tilfeller lagres sakene som ikke-SOLVIT-saker. Dette er gjerne tilfelle der enten klager eller SOLVIT-senteret som har lagt inn saken ikke har gjort et tilstrekkelig forarbeid med det faktiske eller rettslige grunnlaget for saken.

6. ANBEFALINGER

Kommisjonen har anbefalt at SOLVIT Norge gjør noe for å redusere saksbehandlingstiden. Vi er enige i denne anbefalingen, og har derfor knyttet en tredje saksbehandler til SOLVIT. I tillegg anbefaler Kommisjonen at alle SOLVIT-sentrene gjør noe for å få opp andelen av saker som angår foretak. SOLVIT Norge har i 2009 hatt presentasjon av SOLVIT for NHO, og vurderer for tiden ytterligere tiltak for å tiltrekke flere saker fra foretak. I tillegg kan de interne rutinene for behandling av SOLVIT-saker bli bedre. Departementet arbeider for tiden med interne retningslinjer for å bedre dette.

Det kan videre være grunn til å arbeide videre med problemet med at ansvarlige myndigheter og lovgiver i andre EØS-stater ikke synes å ha tilstrekkelig kunnskap om eksistensen av og innholdet i EØS-avtalen. Dette er et problem som synes å gjenta seg for norske borgere og foretak som ønsker å benytte seg av sine rettigheter i henhold til det indre marked.