

Unterrichtung
durch die Bundesregierung

Mitteilung der Kommission der Europäischen Gemeinschaften an den Rat, das Europäische Parlament, den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen:

Eine wirksame Problemlösung im Binnenmarkt "SOLVIT"

KOM(2001) 702 endg.; Ratsdok. 14650/01

Übermittelt vom Bundesministerium der Finanzen am 17. Dezember 2001 gemäß § 2 des Gesetzes über die Zusammenarbeit von Bund und Ländern in Angelegenheiten der Europäischen Union (BGBl. I 1993 S. 313 ff.).

Die Vorlage ist von der Kommission der Europäischen Gemeinschaften am 27. November 2001 dem Generalsekretär/Hohen Vertreter des Rates der Europäischen Union übermittelt worden.

Zusammenfassung

Das SOLVIT-Netz dient Bürgern und Unternehmen, die infolge einer möglicherweise inkorrekten Anwendung von Binnenmarktvorschriften durch Behörden eines anderen Mitgliedstaats Probleme haben. Es stützt sich auf das Netz der Koordinierungsstellen, von denen es in jedem Mitgliedstaat eine gibt. Dieses Netz wurde 1997 zur Lösung derartiger Probleme eingerichtet.

Es hat jedoch einige Mängel, welche die Kommission in vier Schritten beheben will:

Bis Juni 2002 wird eine EU-weite, benutzerfreundliche Online-Datenbank eingerichtet, die die Transparenz erhöhen und Mitgliedstaaten durch Gruppenzwang dazu anspornen sollte, bessere Ergebnisse zu erzielen.

Die Koordinierungsstellen erhalten klare Grundsätze darüber, wie Fälle innerhalb des SOLVIT-Netzes zu behandeln sind. Diese Grundsätze werden in einer Empfehlung der Kommission niedergelegt, zu deren Einhaltung der Rat aufgefordert wird.

Sobald das SOLVIT-Netz eingerichtet ist, wird es der Öffentlichkeit bekannt gemacht. Gezielte Informationskampagnen, die sich an sogenannte europäische Mittler richten, könnten die Maßnahmen der Mitgliedstaaten unterstützen.

Es werden vorbeugende Maßnahmen ergriffen, um die Ursachen der regelmäßig auftretenden Probleme zu beseitigen.

1. EINFÜHRUNG

Der Binnenmarkt bietet Bürgern und Unternehmen viele Möglichkeiten, ...

Täglich nutzen viele europäische Bürger und Unternehmen die interessanten Möglichkeiten, die der Binnenmarkt bietet. Jemand möchte in einen anderen Mitgliedstaat umziehen und beantragt eine Aufenthaltserlaubnis. Andere möchten als Arzt, Krankenschwester oder Ingenieur arbeiten und beantragen die Anerkennung ihrer beruflichen Befähigungsnachweise. Unternehmen verkaufen ihre Produkte auf dem gesamten Binnenmarkt oder gründen Niederlassungen auf ihren wichtigsten EU-Märkten. Sie müssen Konformitätsbewertungen, CE-Kennzeichnungen und andere Anforderungen einhalten. Das ist der Binnenmarkt – ein Raum, in dem sich jeder seine Erwartungen erfüllen kann, in dem Unternehmen florieren und in dem Initiative belohnt wird. Die Binnenmarktvorschriften sollen dies ermöglichen und nicht verhindern.

... doch bisweilen werden die Vorschriften nicht korrekt angewendet und wirken sich nachteilig aus.

So sorgfältig das Regelwerk für den Binnenmarkt auch ausgearbeitet worden ist, allein aufgrund der unzähligen grenzüberschreitenden Bewegungen und Transaktionen werden zwangsläufig Fehler gemacht und es wird immer Missverständnisse und Unstimmigkeiten geben. Eine lokale Behörde verzögert die Ausstellung einer Aufenthaltserlaubnis. Ein gültiges Diplom wird nicht anerkannt. Jemand hat Schwierigkeiten bei der Zulassung seines Kraftfahrzeugs. Eine nationale Behörde verhindert die Vermarktung eines bestimmten Gerätes, obwohl das Produkt im Herkunftsmitgliedstaat für den Verkauf zugelassen wurde. Dies sind die Schwierigkeiten, auf die die Menschen im Binnenmarkt stoßen können.

Bei Problemen ist rasche Abhilfe nötig.

Die Lösung dieser praktischen Probleme ist unerlässlich für die Glaubwürdigkeit des Binnenmarktes bei Bürgern und Wirtschaftsakteuren, vor allem bei kleinen und mittleren Unternehmen. Wir wissen jedoch aus Erfahrung, dass die Lösung von Problemen sehr langwierig sein kann – manchmal viele Monate oder sogar einige Jahre dauert. Einige Probleme werden sogar nie gelöst. Angesichts dieser Zeitspannen oder weil viele Menschen nicht wissen, an wen sie sich wenden können, beschweren sie sich von vornherein nicht oder geben einfach auf. Das heißt, sie nehmen die Möglichkeiten, die ihnen das Gemeinschaftsrecht bietet, nicht wahr. Damit wird das Vertrauen in die Europäische Union untergraben.

Rechtssachen werden häufig erst nach Jahren entschieden.

In einigen Fällen ist es notwendig, vor Gericht zu gehen, um seine Rechte durchzusetzen: Das Gericht interpretiert das Gesetz, es schafft Präzedenzfälle und wirkt abschreckend für künftige Zuwiderhandlungen. Es obliegt der Kommission, die vollständige Anwendung des Gemeinschaftsrechts durch die Mitgliedstaaten sicherzustellen, insbesondere bei der Nichtumsetzung von Gemeinschaftsvorschriften und wenn staatliches Recht als mit dem Gemeinschaftsrecht unvereinbar angesehen wird. Aber manchmal werden Streitfälle erst nach Jahren gelöst;¹ häufig kann der eigentliche Beschwerdeführer von der Lösung nicht mehr profitieren. Entstehen die Probleme durch eine inkorrekte Anwendung der Vorschriften, sollte der Betroffene jedoch rasch und ohne Zuhilfenahme von Rechtsmitteln Abhilfe finden können.

¹ Vgl. Binnenmarktanzeiger vom Mai 2001.

**Pragmatische
Lösungen sind
gefordert.**

Gute Fortschritte wurden mit alternativen Mechanismen zur Streitbeilegung (alternative dispute resolution, ADR), bei denen eine dritte, neutrale Partei mitwirkt, erzielt, die das Vertrauen der Verbraucher im privaten Bereich stärken sollen.² Diese Mechanismen sparen Zeit und Geld und schaffen weniger „böses Blut“ als Streitigkeiten vor Gericht. Mit Hilfe des FIN-NET³ können verärgerte Verbraucher rasch Probleme lösen, die sich beim Kauf grenzübergreifender Finanzdienstleistungen ergeben. Das Europäische Netz für die außergerichtliche Streitbeilegung (European Extra-Judicial Network, EEJ-Net)⁴ zur Lösung von Verbraucherstreitigkeiten ist ein weiteres Beispiel. Fortschritte sind auch bei der Einrichtung des Online-ADR zu verzeichnen.⁵ Während sich diese Mechanismen in erster Linie auf Geschäfte zwischen Verbrauchern und Unternehmen (consumer-to-business, C2B) konzentrieren, befasst sich die vorliegende Mitteilung mit Problemen von Bürgern und Unternehmen, die sich aus der inkorrekten Anwendung der Binnenmarktvorschriften⁶ durch Behörden ergeben (consumer-to-administration, C2A und business-to-administration, B2A). In vielen Fällen gehen diese Probleme auf Unwissenheit oder ein einfaches Versehen einer Behörde zurück.

² Die Kommission wird in Kürze ein Grünbuch über alternative Mechanismen zur Streitbeilegung im privaten Bereich vorlegen.

³ Siehe http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/consumer/adr.htm.

⁴ SEC(2000) 405 and

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just07_workdoc_en.pdf.

⁵ Die Kommission wird in Kürze eine Mitteilung über die Förderung von Diensten im Bereich der Online-ADR in der Informationsgesellschaft vorlegen. Weitere Informationen sind verfügbar unter: <http://econfidence.jrc.it>.

⁶ Binnenmarktvorschriften betreffen Vorschriften, die das Funktionieren des Binnenmarktes im Sinne des Artikels 14 (2) EG-Vertrag regeln.

Eine zentrale Anlaufstelle für grenzübergreifende Probleme.

Bürger oder Unternehmen sehen die Welt mit anderen Augen als Behörden. Bürger, die schlechte Erfahrungen beim Kauf von Waren in anderen Mitgliedstaaten gemacht haben oder versuchen ihre Bürgerrechte wahrzunehmen, wollen nicht lange nach Hilfe suchen müssen. Sie fordern eine einzige Anlaufstelle: eine zentrale Anlaufstelle für Informationen über ihre Rechte, Beratung und Hilfe. Das gleiche gilt für Unternehmen.

Die verschiedenen Mechanismen zur Unterstützung der Bürger und Unternehmen müssen auch besser abgestimmt werden.

Es wurde bereits viel erreicht, um Bürger und Unternehmen über ihre Rechte zu informieren und ihnen bei Problemen zu helfen.⁷ Der Dialog mit Bürgern und Unternehmen liefert wertvolle und nützliche Informationen und der Bürger-Wegweiserdienst, der in Kürze seine Arbeit wieder aufnehmen wird, bietet individuellen Rat und Hilfe bei der Lösung praktischer Schwierigkeiten. Die anderen in Abbildung 1 genannten Initiativen sind ebenso wesentliche Elemente des Dienstes für Bürger und Unternehmen. Es sind jedoch weitere Maßnahmen nötig, um die bestehenden Initiativen zu integrieren und so den Europäern ein lückenloses System von Dienstleistungen zu bieten. Als Teil der Initiative betreffend die Kommission online,⁸ wird die Nutzung von Internetportalen es Bürgern und Unternehmen ermöglichen, alle Informations-, Beratungs- und Problemlösungsdienste von Anfang des nächsten Jahres an leicht zu erreichen, ohne mit den EU-Verwaltungsstrukturen vertraut sein zu müssen. Die Kommission wird auch zu Beginn des nächsten Jahres die für die Informations-, Beratungs- und Problemlösungsdienste Verantwortlichen zusammenbringen, um Informationen auszutauschen und eine Strategie im Hinblick auf eine Abstimmung untereinander zu entwickeln.

Abbildung 1: Unterschiedliche Probleme verlangen nach unterschiedlichen Lösungen

Problem	Lösung
Information/ Beratung	<u>Bürgernahe Mechanismen zur Unterstützung</u> € Dialog mit Bürgern und Unternehmen, einschließlich Bürger-Wegweiserdienst € Euro-Info-Centres (EICs) € Europäische Verbraucherberatungsstellen € Hotline von Europa Direkt € Handelskammern

⁷ Siehe Internetadressen in Anhang 1.

⁸ Siehe SEC(2001)924 und http://www.cc.cec/di/e-commission/docs/sec_2001_0924_de.pdf, und die Mitteilung "Hin zur Kommission online – EUROPA 2. Generation" verfügbar unter: http://www.europa.eu.int/comm/dgs/press_communication/pdf/e2g_de.pdf

Inkorrekte Anwendung	<u>ADR</u> €C2B = privater Bereich €B2A/C2A = Behörden €z.B. FIN-NET, EEJ-Net €z.B. SOLVIT
Rechtsverstöße	<u>Rechtsverfahren</u> €Nationale Gerichte €Vertragsverletzungsverfahren der Kommission

2. EINE PARTNERSCHAFT IM DIENSTE DER EUROPÄISCHEN BÜRGER UND UNTERNEHMEN

Das Weißbuch „Europäisches Regieren“ erinnert die Mitgliedstaaten an ihre Verantwortung, das Gemeinschaftsrecht korrekt anzuwenden.

Schwierigkeiten bei der täglichen Anwendung von Binnenmarktvorschriften sind von den Mitgliedstaaten zu lösen, die in erster Linie für die korrekte Durchsetzung und Anwendung der Regeln verantwortlich sind. In dem kürzlich erschienenen Weißbuch über Europäisches Regieren⁹ wird noch einmal unterstrichen, wie wichtig eine korrekte Anwendung des Gemeinschaftsrechts ist. Es sei darauf hingewiesen, dass das Subsidiaritätsprinzip nicht nur bedeutet, dass Entscheidungen auf der angemessenen Ebene getroffen werden, sondern dass es von den Mitgliedstaaten verlangt, beim Erreichen der gemeinschaftlich vereinbarten Ziele umfassend zusammenzuarbeiten. Der Erfolg des Binnenmarktes hängt von der Partnerschaft zwischen Mitgliedstaaten, Gemeinschaftsinstitutionen, Zivilgesellschaft und den einzelnen Bürgern und Unternehmen ab. Niemand kann dieses Ziel allein erreichen.

Zur Lösung grenzübergreifender Probleme wurde ein Verwaltungsnetz eingerichtet.

Im Rahmen des Binnenmarktaktionsplans von 1997 haben die Mitgliedstaaten innerhalb ihrer Verwaltungen ein Netz von Koordinierungs- und Kontaktstellen¹⁰ für den Binnenmarkt eingerichtet. In jedem Mitgliedstaat gibt es eine Koordinierungsstelle, die dafür sorgen soll, dass die entsprechende Stelle in dem anderen Mitgliedstaat anstehenden Problemen in angemessener Weise nachgeht. Die Kontaktstellen dienen als Schnittstelle zwischen der nationalen Verwaltung und einer Privatperson, die bei der Wahrnehmung der Binnenmarktrechte auf Probleme stößt, die aus der inkorrekten Anwendung des Gemeinschaftsrechts resultieren. Das Ziel ist, möglichst viele Probleme möglichst pragmatisch zu lösen.

⁹ KOM(2001)428 vom 25. Juli 2001, http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2001/com2001_0428de01.pdf.

¹⁰ Die Anschriften der Koordinierungs- und Kontaktstellen für Bürger und Unternehmen sind aus dem Internet abrufbar: http://europa.eu.int/comm/internal_market/de/cpoints.index.htm.

Das Netz birgt ein erhebliches Potenzial, das bis jetzt nicht ausgeschöpft wird.

Das Netz arbeitet seit drei Jahren. Zusammen mit dem Beratenden Ausschuss für den Binnenmarkt hat die Kommission die Ergebnisse bewertet und ist zu dem Schluss gekommen, dass das Netz noch keinen hinreichend wirksamen Problemlösungsmechanismus darstellt. Trotz einiger Erfolge (vgl. Beispiele in Abbildung 2), die von seinem erheblichen Potenzial zeugen, hat sich das Netz nur mit 250 bis 300 Fällen jährlich befasst. In einer Union mit mehr als 370 Millionen Einwohnern und über 18 Millionen Unternehmen ist das nur die Spitze des Eisbergs. Nach Auffassung der Kommission könnte das Netz vielleicht zehnmal so viel Fälle bearbeiten, wenn es aktiver und bekannter wäre.

Abbildung 2: Einige erfolgreiche Fälle

Ein niederländisches Unternehmen, das Holz in das Vereinigte Königreich verschiffte, wurde dort einer Zollkontrolle unterzogen. Das Unternehmen fragte bei seiner nationalen Kontaktstelle für den Binnenmarkt an, ob die Behörden des Vereinigten Königreichs für diese Kontrolle Gebühren erheben dürften. Nach bilateralen Gesprächen stellten die Zollbehörden des Vereinigten Königreichs die Aktion ein und erstatteten dem niederländischen Unternehmen die bereits gezahlten Gebühren.

Ein Franzose hatte Probleme, weil die spanischen Behörden sein Diplom als Arzt nicht anerkennen wollten. Nach dem Eingreifen der Koordinierungsstellen der beiden Länder wurde das Diplom anerkannt und er konnte seine Tätigkeit als Arzt in Spanien aufnehmen.

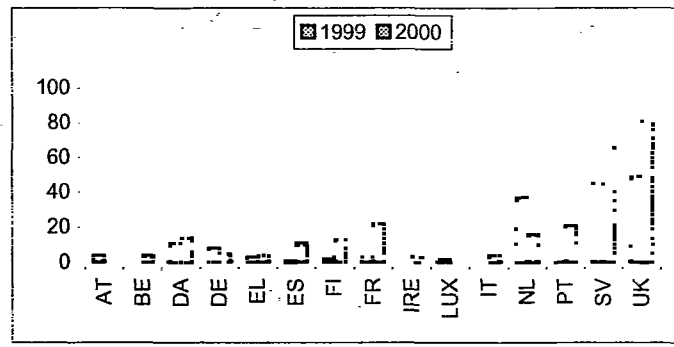
Zu wenige Fälle werden in einem vertretbaren Zeitraum gelöst.

Insgesamt gesehen ist das Netz der Koordinierungs- und Kontaktstellen wenig benutzerfreundlich: Es fehlt die Transparenz. Zu häufig werden schriftliche (und daher langsame) Kommunikationsmittel benutzt. Da es keine festgelegten Fristen gibt, kann es lange dauern, bis der Betroffene eine Antwort erhält. Nur wenige Mitgliedstaaten haben hinreichend in Personal und Werbung investiert. Daher überrascht es nicht, wenn die Bürger und Unternehmen, also diejenigen, für die das Netz geschaffen wurde, nur sehr wenig darüber wissen.¹¹ Nahezu alle Mitgliedstaaten haben das Netz genutzt, einige, wie beispielsweise das Vereinigte Königreich und Schweden, machen jedoch stärkeren Gebrauch davon als andere (siehe Abbildung 3). Aber seine Erfolgsquote, gemessen am Prozentsatz der gelösten Fälle, ist enttäuschend. Am Ende des Jahres 2000 waren mehr als zwei Drittel der Fälle über ein Jahr nach ihrem Vorbringen noch immer nicht gelöst.

¹¹

Siehe EOS Gallup Europa, Oktober 2001: Von 8046 befragten Bürgern haben nur 3% von den Kontaktstellen für den Binnenmarkt gehört.

Abbildung 3: Das Netz hat nur wenige Fälle behandelt



Anzahl der Fälle je Koordinierungsstelle (1999 - 2000)

*Auch andere
Gemeinschafts-
Institutionen
fordern
Änderungen.*

Nicht nur die Kommission ist der Ansicht, dass Änderungen erforderlich sind. In den Schlussfolgerungen zahlreicher Ministerräte wurde darauf hingewiesen, wie wichtig es ist, die Frage der Problemlösung im Interesse der Bürger und Unternehmen voranzutreiben.¹² Das Europäische Parlament drängt schon seit langem auf eine effektivere und effizientere Methode zur Problemlösung, da Bürger und vor allem kleine Unternehmen nach wie vor auf Hemmnisse stoßen, die sie daran hindern, die Vorteile des Binnenmarktes in vollem Umfang zu nutzen. Diese Auffassung wird durch die Zahl und Art der Petitionen, die das Parlament erhält, bestätigt. Alle diese Forderungen wurden auch auf dem Binnenmarkt-Forum laut, das im November 2000 gemeinsam vom Europäischen Parlament, dem französischen Ratsvorsitz und der Kommission veranstaltet wurde.¹³

Der Wirtschafts- und Sozialausschuss (WSA) ist ebenfalls zu diesem Schluss gelangt. Er unterstützte den Plan der Kommission und unterstrich die Notwendigkeit, „...die Möglichkeit [zu] bieten, das gesamte Spektrum der Probleme im Binnenmarkt rasch und wirksam zu lösen“¹⁴. Der WSA folgerte, dass das Netz neue Impulse bräuchte und eine größere politische Unterstützung und Transparenz erfahren müsste.

Der Ausschuss der Regionen, in dem viele lokale und regionale Behörden vertreten sind, die unmittelbar für die Einhaltung und Durchsetzung von Binnenmarktvorschriften zuständig sind, hat ebenfalls „ein interaktives Netz [gefordert], um zu gewährleisten, dass (Behörden) in der Lage sind, einzelne Probleme rasch und unbürokratisch - auch grenzübergreifend - zu lösen.“¹⁵

¹² Vor kurzem hat der Binnenmarktrat vom 31. Mai 2001 den Schluss gezogen: „(...) es sind konkrete Schritte erforderlich, um die Rolle der Bürger/Verbraucher und Unternehmen, insbesondere der KMU, durch die Ausgestaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen für den Binnenmarkt - etwa im Wege einer Bewertung der Auswirkungen auf die Verbraucher und die KMU - zu stärken, zudem bedarf es effizienterer Instrumentarien für die Problembewältigung“ (Ziffer 12).

¹³ Siehe: http://europa.eu.int/comm/internal_market/de/update/imforum/forumnew.htm.

¹⁴ Stellungnahme zur Überarbeitung der Binnenmarktstrategie im Jahr 2001, WSA 702/2001 vom 30-31. Mai 2001.

¹⁵ Stellungnahme zur Überarbeitung der Binnenmarktstrategie im Jahr 2001, AdR 200/2001 Rev. 2 vom 14./15. November 2001.

**Ein Netz im
Dienste der
Menschen**

Der Druck und die Unterstützung zur Stärkung der vorhandenen Struktur ist da - und nun besteht Handlungsbedarf. Diese Mitteilung und der darin vorgeschlagene Ansatz gehen davon aus, dass die Ursache für den begrenzten Erfolg des aktuellen Systems nicht bei den Koordinierungs- und Kontaktstellen zu suchen ist. Aber die Beamten in den Koordinierungs- und Kontaktstellen müssen die Instrumente erhalten, die notwendig sind, um gute Arbeit zu leisten. Unsere Zeit ist geprägt von einer Informationsfülle und kurzen Antwortzeiten, und Bürger und Unternehmen haben Bedürfnisse und Erwartungen, die das bestehende Netz nicht erfüllen kann. Unser gemeinsames Ziel ist es, dies grundlegend zu ändern.

3. EIN VERBESSERUNGSVORSCHLAG: DIE EINRICHTUNG VON „SOLVIT“

**Ein integrierter
Ansatz ist
nötig.**

Wie können die Ergebnisse verbessert werden? Die bestehenden Strukturen müssen mit Hilfe der Informationstechnologie verbessert werden, und durch neue Anreize muss eine Änderung der Einstellung bewirkt werden. Das Netz muss transparenter und besser auf seine Kunden ausgerichtet werden. Außerdem sollte die Problemvermeidung vor der Problemlösung im Vordergrund stehen und es müssen Ziele gesetzt werden, an denen sich die Fortschritte messen lassen. Mit anderen Worten, ein integrierter Ansatz ist nötig, bei dem alle Beteiligten ihre Aufgabe zu erfüllen haben (siehe Abbildung 4).

**SOLVIT ist
keine Kopie
bestehender
Netze. Es füllt
eine Lücke.**

Die Kommission schlägt Folgendes vor: SOLVIT soll die Lücke zwischen Erwartung und Realität schließen. Selbstverständlich hat SOLVIT kein Monopol auf die Lösung grenzübergreifender Probleme. Bisweilen wird ein einfacher Telefonanruf oder ein anderer Kontakt mit einer Behörde reichen, um ein Missverständnis zu klären. Es gibt bereits spezielle Problemlösungsnetze, wie beispielsweise im Zollsektor, die in Anspruch genommen werden können. SOLVIT wird auch nicht Methoden oder Netze ersetzen, die sich als wirksam erwiesen haben. Daher sollte SOLVIT entsprechende Fälle gegebenenfalls an andere Stellen verweisen. Wichtig ist nicht, wer die Probleme löst, sondern dass sie gelöst werden.

Abbildung 4: Die Ziele von SOLVIT			
Die vier Schritte		Wie?	Wann?
Leistung	Ergebnisse	EU-weite Online – Datenbank	Juni 2002
Partnerschaft	Zusammenarbeit	gemeinsame Grundsätze	Juni 2002
Werbung	höhere Bekanntheit	Informationskampagnen	Dez. 2002
Vorbeugung	Ursachenbeseitigung	Problembeseitigung	Juni 2003

STUFE LEISTUNG

Wie in der Überarbeitung der Binnenmarktstrategie im Jahr 2001 angekündigt, wird die Kommission bis spätestens Juni 2002 eine unionsweite Datenbank eingerichtet haben, die alle Koordinierungsstellen miteinander verbindet. Die Datenbank wird in einer Pilotphase von Januar bis Mai 2002 getestet.

Die Fälle werden in eine Online-Datenbank eingegeben und von dort verfolgt;

In der modernen Welt mit einem raschen Informationsfluss auf Datenautobahnen mutet ein größtenteils papiergestütztes Netz wie ein Feldweg an. Daher ist es sinnvoll, zunächst einmal die Koordinierungsstellen in den Mitgliedstaaten mit einer gemeinsamen Online-Datenbank zu verbinden. Ein solches integriertes Netz wird die Transparenz wesentlich erhöhen und eine systematischere Bearbeitung der Fälle gewährleisten. Jede nationale Koordinierungsstelle wird die Einzelheiten der Fälle, die bei ihr vorgebracht werden, in die Datenbank eintragen können. Die Koordinierungsstellen informieren sich direkt über eventuelle Fortschritte. Das Online-Netz muss sicher sein und in den Fällen, in denen es nötig erscheint, muss die Vertraulichkeit der Daten garantiert sein.

es gibt Links zu einem Verwaltungsverzeichnis, zur automatischen Übersetzung und zu einem Online-Diskussionsforum.

Es werden Links zu bestehenden Datenbanken der Kommission erstellt, wie beispielsweise zur Datenbank über die Verwaltungszusammenarbeit, die die Namen, Telefonnummern usw. von mehr als 4000 nationalen Beamten sowie ihre Zuständigkeitsbereiche enthält. Auf diese Art und Weise können die Koordinierungsstellen sozusagen auf Knopfdruck den zuständigen Beamten innerhalb der eigenen Verwaltung ausmachen, und ihm eine E-Mail mit Angaben zu dem entsprechenden Fall schicken. Bei einer Vielzahl gleichgelagerter Fälle können die Mitgliedstaaten Lösungen heranziehen, die bereits in ähnlichen Fällen gefunden wurden. Die Kommission plant ferner die Einrichtung einer automatischen Übersetzung und will anderen Mitgliedstaaten (beziehungsweise sich selbst) die Möglichkeit geben, bei bestimmten Fällen, an denen sie nicht direkt beteiligt sind, online als Vermittler oder Berater tätig zu werden.

Bürger und Unternehmen können ihre Probleme über das Internet zur Sprache bringen.

Sobald das Netz eingerichtet und betriebsbereit ist, wird SOLVIT über das Internet zugänglich sein. Bürger und Unternehmen, die bei der Anwendung von Binnenmarktvorschriften in einem anderen Mitgliedstaat auf ein Problem stoßen, füllen dann einfach ein Formular aus und schicken es zur Weiterbearbeitung per E-Mail an die Koordinierungsstelle ihres Landes. Das Netz wird natürlich auch weiterhin offline erreichbar sein, obgleich schnelle Kommunikationsmittel sicherlich auch zu einer rascheren Bearbeitung beitragen.

Messbare Ergebnisse werden alle anspornen, SOLVIT so umfassend wie möglich zu nutzen.

Die Online-Datenbank wird in Echtzeit Informationen generieren können über die Erfolge und Misserfolge bei der Problemlösung, die durchschnittliche Zeit, die hierfür benötigt wird, die wichtigsten Problembereiche usw. Dies dürfte einen gewissen Gruppenzwang erzeugen, der dazu führen sollte, dass die Koordinierungsstellen sich schneller gegenseitig kontaktieren und die Mitgliedstaaten sich bemühen, die anstehenden Probleme rascher zu lösen.

Anhang 2 vermittelt ein Bild über das Angebot an Möglichkeiten.

STUDI 2: PARTNERSCHAFT

Bis spätestens Juni 2002 sollte der Rat eine Entschließung verabschieden, die bestätigt, dass die Koordinierungsstellen der Mitgliedstaaten die Grundsätze zur Benutzung von SOLVIT, wie in der entsprechenden Kommissionsempfehlung dargelegt, anwenden. Diese Empfehlung sollte auch die Verpflichtung einschließen, auf nationaler Ebene angemessene personelle und finanzielle Ressourcen bereitzustellen, um einer wachsenden Zahl von Fällen gerecht werden zu können.

Die Mitgliedstaaten haben den Schlüssel zum Erfolg in der Hand.

Das Online-Netz wird sein ganzes Potenzial nur entfalten können, wenn es von allen Mitgliedstaaten genutzt wird. Daher ist die politische Verpflichtung, dafür zu sorgen, dass SOLVIT funktioniert, von wesentlicher Bedeutung. Die Mitgliedstaaten dürften genug Gründe haben, um ihren Teil der Aufgabe zu erfüllen. Sie alle wollen, dass ihre Bürger und Unternehmen in Europa erfolgreich sind. Nun steht ihnen ein benutzerfreundliches Instrument zur

Verfügung, das ihnen hilft, wenn sie es benötigen. Die Rolle des Zuschauers ist keine gute Alternative, da die Probleme nicht gelöst werden und unter Umständen Gerichts- oder Vertragsverletzungsverfahren nach sich ziehen. Schlechte Ergebnisse erscheinen in den Statistiken. Einige Mitgliedstaaten müssten für diese Aufgabe mehr Ressourcen zur Verfügung stellen. Die Kosten, die Probleme verursachen, die jetzt nicht gelöst werden, sind jedoch um ein Vielfaches höher als die Kosten, die nötig sind, um die Strukturen zu ihrer Beseitigung zu schaffen. Die Kommission vertraut darauf, dass die Mitgliedstaaten erkennen, dass die jetzt von ihnen geforderten Investitionen sich für unsere Bürger und Unternehmen mehrfach auszahlen werden.

*Einige
gemeinsame
Grundsätze
sind nötig,
damit das Netz
funktioniert.*

Der Zweck der Kommissionsempfehlung besteht darin, Mitgliedstaaten veranlassen, ihre politische Verpflichtung in wirksame Handlungen umzusetzen (Abbildung 5). Nur so wird sichergestellt, dass das Netz den Bedürfnissen von Bürgern und Unternehmen gerecht wird, und diese das Vertrauen bekommen, es zu nutzen. Jeder Mitgliedstaat muss sicher sein können, dass sich die Koordinierungsstellen der Mitgliedstaaten ebenso bemühen wie die eigene.

Abbildung 5: SOLVIT in Kurzform

- ' Behandelt lediglich grenzübergreifende Fälle
- ' Behandelt keine Fälle, die bereits Gegenstand von Rechtsverfahren sind
- ' Die Antragsteller werden vorab genau über das Verfahren und die Fristen informiert
- ' Die „federführende“ Koordinierungsstelle ist für die Lösung des Problems verantwortlich
- ' Die Heimat-Koordinierungsstelle validiert den Fall und hält den Antragsteller auf dem Laufenden
- ' Beide Koordinierungsstellen bekräftigen per elektronischem Handschlag ihre Bereitschaft, eine Lösung zu finden
- ' Die Fortschritte werden laufend festgehalten

**Behandelt
lediglich Fälle,
die (noch) nicht
Gegenstand
von
Rechtsverfahre
n sind.**

Die Empfehlung enthält eine Reihe wichtiger Grundsätze, von deren Anwendung der Erfolg von SOLVIT abhängt. Zunächst wird festgelegt, dass das Netz lediglich Fälle behandelt, die (noch) nicht Gegenstand von Rechtsverfahren auf Gemeinschafts- oder nationaler Ebene sind. Die Antragsteller haben jederzeit die Möglichkeit, andere Wege einzuschlagen, um Abhilfe für ihr Problem zu finden. Ist ein Fall jedoch Gegenstand eines Gerichtsverfahrens, ist ein formloses Verfahren wahrscheinlich nicht sehr hilfreich. Daher sollten solche Fälle automatisch aus dem Netz genommen werden.

**Der
Antragsteller
sollte vorab
über das
Verfahren und
seine Grenzen
informiert
werden.**

Der Antragsteller sollte über die Art des Verfahrens und die anwendbaren Fristen informiert werden, bevor ein Fall in SOLVIT eingetragen wird. Dem Antragsteller sollte mitgeteilt werden, dass förmlichere Rechtsmittel verfügbar sein können. Bestimmte Fristen sind dabei zu beachten, um nicht das vom staatlichen Recht eingeräumte Recht auf Rechtsschutz zu verlieren. SOLVIT Beeinträchtigt nicht diese Fristen. Der Antragsteller sollte auch daran erinnert werden, dass SOLVIT einen alternativen Mechanismus darstellt, der für den Antragsteller nicht verbindlich ist und im Rahmen von SOLVIT nicht angefochten werden kann. Sollte ein Problem ungelöst bleiben oder der Antragsteller den Lösungsvorschlag nicht annehmen können, können förmliche Verfahren eingeleitet werden. Wird ein Rechtsverfahren während der Problemlösungsphase eingeleitet, führt dies dazu, dass der Fall aus SOLVIT herausgenommen wird.

**Der
Mitgliedstaat,
in dem das
Problem
auftritt, ist für
seine Lösung
zuständig.**

Zum Zweiten behandelt SOLVIT lediglich grenzübergreifende Fälle. Es gilt der Grundsatz, dass die Koordinierungsstelle in dem Mitgliedstaat, in dem das Problem auftritt, die Federführung bei seiner Lösung übernimmt (daher „federführende“ Koordinierungsstelle). Grenzübergreifend muss nicht zwangsläufig bedeuten, dass der Antragsteller in dem einen Mitgliedstaat lebt und sein Problem in einem anderen Mitgliedstaat auftritt. Es mag Fälle geben, in denen ein Bürger, der von seinem Recht Gebrauch machen will, bereits in dem Mitgliedstaat lebt, in dem das Problem auftritt. Wenn beispielsweise eine Deutsche, die in Portugal lebt, sich entschließt, wieder in ihrem früheren Beruf als Architektin zu arbeiten, und die portugiesischen Behörden ihre beruflichen Befähigungsnachweise nicht anerkennen wollen. Oder ein Importeur in Irland kann sich beschweren, dass er bestimmte Produkte französischen Ursprungs nicht auf den heimischen Markt bringen darf.

Für die Zwecke von SOLVIT sollten derartige Fälle grundsätzlich von der Koordinierungsstelle des Mitgliedstaats eingetragen werden, mit dem die administrative Verbindung besteht. Diese Koordinierungsstelle wäre dann die Heimat-Koordinierungsstelle. In den genannten Beispielen wären das die Koordinierungsstellen in Deutschland beziehungsweise Frankreich. Die federführende Koordinierungsstelle sollte jedoch, wenn solche Fälle von Bürgern oder Unternehmen an sie herangetragen werden, diese an die zuständige Heimat-Koordinierungsstelle weiterleiten. Mit der Einrichtung eines Internet-Links dürften keine besonderen Anstrengungen nötig sein, um das SOLVIT-Modell einzuhalten. Rein „innerstaatliche“ Fälle ohne grenzübergreifende Auswirkung, bei denen ein Bürger oder ein Unternehmen sich über die Anwendung der Binnenmarktvorschriften durch sein eigenes Land beschwert, fallen nicht in das SOLVIT-Netz.

**Der
Mitgliedstaat,
der einen Fall
erhält, prüft die
Qualität.**

Der Mitgliedstaat, der einen Fall erhält, prüft die Qualität. Die Koordinierungsstelle, an die der Fall herangetragen wurde (Heimat-Koordinierungsstelle) überprüft, ob der Fall für das Netz geeignet ist und sorgt dafür, dass die federführende Koordinierungsstelle alle erforderlichen Informationen erhält; auf diese Art und Weise werden die Erfolgschancen erhöht. Nur mittels der Qualitätskontrolle durch die Heimat-Koordinierungsstelle kann sichergestellt werden, dass nur fundierte Fälle in die Datenbank eingegeben werden, die sich für ein formloses Verfahren anbieten. Die Heimat-Koordinierungsstelle muss vor allem prüfen, ob das entsprechende Problem eventuell mit anderen Mechanismen, wie beispielsweise den EIC, oder auch auf förmlichen Wege besser gelöst werden kann. Letzteres könnte der Fall sein, wenn das Problem durch ein rechtliches Hindernis hervorgerufen wird oder wenn dringende Maßnahmen erforderlich sind, um einen nicht wiedergutzumachenden Schaden zu vermeiden.

**Per
elektronischem
Handschrift
verpflichten
sich die
Mitgliedstaaten
, nach einer
Lösung zu
suchen ...**

Sobald die Heimat-Koordinierungsstelle überprüft hat, dass *prima facie* das Problem für SOLVIT geeignet ist und das System die besten Erfolgsaussichten bietet, ist es wichtig, dass die federführende Koordinierungsstelle ihre Zuständigkeit bei der Problemlösung bestätigt. Zu diesem Zweck bietet das Netz einen sogenannten „elektronischen Handschlag“ an, mit dem beide Parteien bestätigen, dass sie ihr Möglichstes tun. Ferner soll die Heimat-Koordinierungsstelle einem Lösungsvorschlag der federführenden Koordinierungsstelle per elektronischem Handschlag zustimmen können. Jeder Lösungsvorschlag muss natürlich dem Gemeinschaftsrecht entsprechen. Die Kommission behält sich das Recht vor, Maßnahmen gegen Mitgliedstaaten zu ergreifen, sollte dies nicht der Fall sein. Sind sich beide Koordinierungsstellen einig, ist der Fall abgeschlossen.

Nicht jeder im SOLVIT-Netz behandelte Fall wird zu lösen sein. Es ist durchaus möglich, dass die federführende Koordinierungsstelle nach eingehender Prüfung des Falles feststellt, dass das Gemeinschaftsrecht korrekt angewendet wurde und die Anfrage daher unbegründet war. Für diese Feststellung sollte eine Koordinierungsstelle normalerweise nicht sehr lange brauchen. Selbst wenn es enttäuschend sein mag, wenn das System einen Fall nicht lösen kann, so herrscht doch immerhin Klarheit über die genauen Gründe der Streitfrage. Da die Aufgabe von SOLVIT an diesem Punkt endet, werden solche Fälle als „ungelöst“ mit den entsprechenden Begründungen zu den Akten gelegt. Sie können jedoch jederzeit auf anderen förmlicheren Wegen weiter verfolgt werden, wenn die Beteiligten dies wünschen.

**... und zwar
binnen zehn
Wochen.**

Schließlich sieht die Empfehlung eine Zehn-Wochen-Frist vor, binnen deren die Koordinierungsstellen eine Lösung präsentieren müssen. Diese Frist kann ein Mal um vier Wochen verlängert werden, wenn die federführende Koordinierungsstelle glaubt, dass eine Lösung in Reichweite ist, sie jedoch mehr Zeit benötigt. Für einige öffentliche Beamten mag eine Frist von zehn beziehungsweise vierzehn Wochen allzu ehrgeizig aussehen, insbesondere, wenn man sich die Durchschnittszeit im jetzigen Netz vor Augen führt, die häufig mehr als ein Jahr beträgt. Unternehmens- und Verbraucherverbände erwarten dagegen, dass die Probleme binnen Tagen oder eventuell wenigen Wochen, aber nicht Monaten, gelöst werden. Zehn Wochen scheinen daher ein vernünftiger Kompromiss zu sein. Die Kommission würde sogar für eine noch kürzere Frist plädieren, sobald mehr Erfahrung mit dem Netz gesammelt wurde. Eine kürzere Frist wäre möglich, da mit Sicherheit durch die Verwendung schnellerer Kommunikationsmittel viel Zeit gespart werden kann, und da sich die Mitgliedstaaten verpflichtet haben, ihre bestehenden Strukturen zu verstärken.

STUPE 3: WERBUNG.

Bis spätestens Dezember 2002 müssen die Mitgliedstaaten eigene Informationsstrategien entwickeln, um den Bekanntheitsgrad des Netzes zu erhöhen. Die Kommission ist bereit, die einzelstaatlichen Informationskampagnen durch gezielte Aktionen, die sich vor allem an europäische „Mörder“ richten, zu ergänzen, um die größtmögliche Wirkung zu erzielen.

**In vielen
Mitgliedstaaten
gehört das Netz
zu den am
besten
gehüteten
Geheimnissen.**

Das Netz der Koordinierungs- und Kontaktstellen ist bei Bürgern und Unternehmen nur unzureichend bekannt. Dies ist nicht überraschend, da nur eine Handvoll Mitgliedstaaten das Netz aktiv beworben haben. Die mangelnde Bekanntheit kann leicht in einen Teufelskreis münden. Da das Netz nur mit wenigen Fällen befasst wird, wird auch nur wenig in seine Stärkung investiert. Außerdem werden die bestehenden Ressourcen häufig anderen Prioritäten zugeteilt. Dadurch wird das gesamte Problemlösungsverfahren so langsam, dass es seine Attraktivität verliert. Aus diesem Grund wird das Netz nur mit wenigen Fällen befasst ... Dieser Teufelskreis muss durchbrochen werden.

**Gezielte
Aktionen
erhöhen den
Bekanntheits-
grad.**

Mit einer höheren Effektivität wird das SOLVIT-Netz zweifellos auch seine eigene Dynamik entwickeln. Gute Ergebnisse kombiniert mit einer Mund-zu-Mund-Propaganda werden viele Menschen veranlassen, sich an das Netz zu wenden. Ein Großteil der Werbung müsste vor Ort in den Mitgliedstaaten durchgeführt werden. Die Kommission könnte sich mit gezielten Aktionen an die europäischen und nationalen Verbraucher- und Unternehmensverbände wenden, die häufig die erste Anlaufstelle für Bürger und Unternehmen sind. Einige Mitgliedstaaten haben die Kommission gebeten, dies in Erwägung zu ziehen. Mit der Zahl der gelösten Fälle steigen auch die Erwartungen. Die Koordinierungsstellen werden sich bemühen, die gestiegenen Erwartungen zu erfüllen. Damit beginnt ein positiver Kreislauf.

**Die Weiter-
leitung von
Fällen ist ein
wesentlicher
Punkt.**

Die bestehenden Netze, wie beispielsweise die EIC, müssen aufgefordert werden, Fälle, die sie selbst nicht lösen können, weiterzuleiten. Reaktionen aus der Vergangenheit zeigen, dass dies bisher nur selten der Fall war. Das muss sich aber ändern, wenn die einzelnen Problemlösungsnetze besser integriert werden und effektiver arbeiten sollen. Die Kommission wird besondere Maßnahmen ergreifen, um sicher zu stellen, dass die verschiedenen Netze Bürger und Unternehmen, die Probleme bei der Wahrnehmung ihrer Binnenmarktrechte haben, an die Stelle verweisen, die ihnen am besten helfen kann.

STUFE 4: VORBEUGUNG

Bis spätestens Juni 2003 wird die Kommission auf der Grundlage der Rückmeldungen auf die SOLVIT-Initiative und die Initiative zur Interaktiven Politikgestaltung (IPM)¹⁶ in enger Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten die Bereiche feststellen, in denen Abhilfe geschaffen werden muss. Es sollen jedes Jahr maximal zwei Bereiche herausgefiltert werden, in denen vorbeugende Maßnahmen erforderlich sind.

**Vorbeugen ist
besser als
heilen.**

Es ist einfacher und billiger, Probleme zu meiden als sie zu lösen. Wir wollen nicht nur einzelne Probleme lösen, sondern ihre Ursachen bekämpfen. Die Politiker werden eine Unmenge von Informationen darüber erhalten, was im Binnenmarkt gut funktioniert und was nicht. Angesichts unserer schnelllebigen Welt, müssen die Politiker unbedingt regelmäßig in den Rückspiegel schauen und bereit sein zu handeln, wenn Maßnahmen nicht die gewünschten Ergebnisse bringt oder vor Ort nicht korrekt angewendet werden. Einzelstaatliche Behörden können Schwierigkeiten bei der korrekten Anwendung des Gemeinschaftsrechts haben, weil eben dieses Recht unterschiedliche Interpretationsmöglichkeiten in sich birgt. In diesem Fall könnten mit Hilfe der Rückmeldungen Bereiche festgestellt werden, die unter die SLIM-Initiative¹⁷ fallen könnten.

**Maßnahmen
zur Ursachen-
bekämpfung
werden maß-
geschneidert;**

Die Maßnahmen zur Ursachenbekämpfung werden je nach (Teil-)Bereich unterschiedlich sein: eine „Eine-für-alle-Lösung“ sollte vermieden werden. Treten beispielsweise ähnliche Fälle im Bereich der Kraftfahrzeugzulassung auf kommunaler Ebene auf, kann ein Programm entwickelt werden, dass z.B. aus einer Kombination von Handbuch, Fortbildungsmaßnahmen und aktuellen Verwaltungsmitteilungen besteht. Bei Problemen mit der gegenseitigen Anerkennung elektronischer Geräte könnten ein Seminar für Beamte aus den Mitgliedstaaten oder sogar gegenseitige Kurzbesuche Abhilfe schaffen. Da ähnliche Probleme nur in einigen, und nicht in allen Mitgliedstaaten auftreten können, wäre es sinnvoll, die vorbeugenden Maßnahmen auch nur auf diese Mitgliedstaaten und nicht auf die gesamte Union zuzuschneiden. Es kommt darauf an, den besonderen Problemen jedes (Teil-)Bereichs in einem umfassenden Ansatz gerecht zu werden.

¹⁶

Siehe SEC (2001)522.

¹⁷

Siehe KOM(2000) 104 vom 28.2.2000.

es wird keine weitreichenden allgemeinen Programme geben.

Nach Ansicht der Kommission ist dieser nachfrageorientierte Ansatz wirksamer als der angebotsorientierte Ansatz, der bis jetzt beispielsweise im Rahmen des KAROLUS-Programms¹⁸ verfolgt wurde und von einem Pilotprogramm zur administrativen Zusammenarbeit abgelöst wurde, mit dem Projekte der Mitgliedstaaten mit einer Binnenmarktdimension unterstützt werden sollten. Diese Initiativen waren sicherlich für die Teilnehmer und ihre Verwaltungen sinnvoll, doch die Ressourcen waren zu knapp bemessen und die Auswirkungen auf die Funktionsweise des Binnenmarktes waren zu schwach.

4. VORBEREITUNG AUF DIE ERWEITERUNG

Mit der Erweiterung wird ein bewährtes Netz noch wichtiger.

In einer erweiterten Union gibt es noch mehr Möglichkeiten, das Gemeinschaftsrecht unkorrekt anzuwenden. Dies liegt nicht nur daran, dass aufgrund zusätzlicher Mitgliedstaaten automatisch die grenzübergreifenden Transaktionen zunehmen. Die neuen Mitgliedstaaten müssen rasch lernen, das Gemeinschaftsrecht in der Praxis anzuwenden und werden mit Sicherheit Fehler machen, wenn sie ihre administrativen Strukturen entwickeln. Es ist daher um so wichtiger, dass sie unmittelbar nach dem Beitritt in vollem Umfang an SOLVIT teilnehmen und Partner in diesem Netz werden.

Die Kandidatenländer haben im Rahmen des Beratenden Ausschusses für den Binnenmarkt bereits an Gesprächen über die Problemlösung teilgenommen. Sie wurden aufgefordert, Koordinierungs- und Kontaktstellen für Bürger und Unternehmen einzurichten, die die Grundlage bilden sollen für ein Netz, das mit dem Beitritt an das EU-Netz angeschlossen werden kann. Da die ersten Länder voraussichtlich im Jahr 2004 beitreten werden, müssen diese Vorhaben vorangetrieben werden, damit die Infrastruktur für das Problemlösungsnetz vor dem Beitritt fertiggestellt ist und genügend Zeit bleibt, um sie zu testen. Die Kommission fordert daher die Kandidatenländer auf, ihr Kontaktstellennetz bis Januar 2002 aufzubauen und dafür zu sorgen, dass die Koordinierungsstellen spätestens bis Juni 2002 voll betriebsbereit sind.

Die Kandidatenländer sollten jetzt mit der Zusammenarbeit beginnen.

Die Kommission schlägt vor, dass die Kandidatenländer in dem Zeitraum zwischen der Einrichtung des Problemlösungsnetzes in ihren Ländern und der Anwendung des Gemeinschaftsrechts infolge des Beitritts, untereinander enge Kontakte knüpfen, um eventuell auftretende bilaterale Probleme lösen zu können. Darüber hinaus sollte den Kandidatenländern, vor allem in Form eines Dialogs, die Möglichkeit gegeben werden, spezielle Fragen im Hinblick auf die künftige Umsetzung des Gemeinschaftsrechts anzusprechen. Ferner sollten sie, um Erfahrungen zu sammeln, an Sitzungen über das SOLVIT-Netz teilnehmen. Die Kommission wird die Kandidatenländer im Rahmen der beitragsvorbereitenden technischen Hilfe bei der Einrichtung einer Problemlösungsinfrastruktur unterstützen. Dies könnte im Rahmen von Partnerschafts- oder ähnlichen Programmen geschehen, bei denen Beamte aus den Mitgliedstaaten für kurze Zeit abgestellt werden, um beim Aufbau zu helfen.

¹⁸ Siehe Entscheidung des Rates 92/481, ABl. L 286 vom 1.10.1992, S. 65, geändert durch die Entscheidung 98/889 des Europäischen Parlamentes und des Rates, ABl. L 126 vom 28.4.1998, S.G.

5. SCHLUSSFOLGERUNG

*Vertrauen ist
alles ...*

Der Binnenmarkt steht und fällt mit dem Vertrauen, das Bürger und Unternehmen in ihn setzen. Sie müssen darauf vertrauen können, dass der Binnenmarkt auf einem soliden und umfassenden Rechtsrahmen beruht, der von den Mitgliedstaaten wirksam angewendet und durchgesetzt wird. Sie müssen leicht auf Informationen zugreifen können, die sie in die Lage versetzen, ihre Rechte wahrzunehmen. Und wenn sie bei der Wahrnehmung dieser Rechte auf Probleme stoßen, muss es wirksame und rasche Wege zur Abhilfe geben. Jedes Mal wenn ein Problem nicht gelöst wird, verliert jemand sein Vertrauen in den Binnenmarkt und die Europäische Union. Und am ende verlieren wir damit alle.

*... und sorgt
dafür, dass die
Union für
Bürger und
Unternehmen
greifbarer wird.*

Das aktuelle Problemlösungsnetz arbeitet unzureichend. Es löst zu wenig Probleme zu langsam. Es muss auf eine stabilere Grundlage gestellt werden. SOLVIT beinhaltet eine Reihe von Änderungen, mit denen die Problemlösung im Binnenmarkt wirksamer wird. Durch die Partnerschaft in SOLVIT können die Gemeinschaftsinstitutionen und die Mitgliedstaaten wesentlich dazu beitragen, dass die Union für ihre Bürger und Unternehmen besser und pragmatischer funktioniert.

Die Kommission fordert:

- das Europäische Parlament, den Rat, den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen auf, ihre politische Absicht zu bekräftigen, die Instrumentarien zur Problemlösung auf dem Binnenmarkt zu stärken und den in dieser Mitteilung dargelegten Ansatz zu unterstützen;
- den Rat und das Europäische Parlament auf, die Kommissionsempfehlung zu unterstützen, die die Grundsätze für die Nutzung des SOLVIT-Netzes enthält;
- den Rat auf, eine Entschliebung zu verabschieden, in der der Rat seine politische Entschlossenheit bekräftigt, diese Grundsätze anzuwenden, sowie das Versprechen jedes Mitgliedstaats, für diese Initiative angemessene personelle und finanzielle Ressourcen bereitzustellen;
- die Mitgliedstaaten auf, zu veranlassen, die Werbemaßnahmen zu ergreifen, die nötig sind, um das SOLVIT-Netz bei allen potenziellen Nutznießern, also bei Bürgern und Unternehmen, bekannt zu machen.

ANHANG 1

Adressen von Informationsstellen für Bürger und Unternehmen

Auskunft und Beratung

Dialog mit Bürgern und Unternehmen

http://europa.eu.int/comm/internal_market/de/update/citizen/ und

<http://citizens.eu.int/>

Euro Info Centres

<http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic.html>

Europäische Verbraucherzentren (Euroguichets)

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/euroguichets/index_en.html

Europe Direct Telefon-Nummer

http://europa.eu.int/europedirect/de/about_de.html and

<http://europa.eu.int/europedirect/index.html>

Alternative Streitbeilegung

FIN-NET

http://europa.eu.int/comm/internal_market/de/finances/consumer/adr

Europäisches Netz für außergerichtliche Streitbeilegung

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just07_workdoc_en.pdf

Online-ADR

<http://econfidence.jrc.it>

FINANZBOGEN

1. **BEZEICHNUNG DER MASSNAHME: MITTEILUNG - EINE WIRKSAME PROBLEMLÖSUNG IM BINNENMARKT (SOLVIT)**

2. **HAUSHALTSLINIE (NUMMER UND BEZEICHNUNG): VERSCHIEDENE OPERATIONELLE HAUSHALTSLINIEN - GESAMTZAHLN**

2.1. **Gesamtzuweisung für die Maßnahme (Teil B) : Verpflichtungen in Höhe von 1235 Mio. €**

2.2. **Geltungsdauer: 2001-2003** Die Maßnahme wird 2003 geprüft.

2.3. **Mehrjährige Gesamtvorausschätzung der Ausgaben:**

a) Zeitplan für die Verpflichtungsermächtigungen/Zahlungsermächtigungen (Finanzintervention)(siehe Punkt 6.1.1)

€ Millionen (bis zur 3. Dezimalstelle)

	2001	2002	2003	2004	2005	Insgesamt
GD ADMIN B5 -7210						
Verpflichtungen	0.080	0.188	0.088			0.356
Zahlungen	0.070	0.178	0.078	0.030		0.356
GD MARKT B5 -3001						
Verpflichtungen		0.311	0.568			0.879
Zahlungen		0.231	0.548	0.100		0.879

b) **Ausgaben für technische und administrative Unterstützung (siehe Punkt 6.1.2)**

Verpflichtungen	2001	2002	2003	2004	2005	Insgesamt
A0-7002			0.015			0.015
A0-7040		0.020				0.020
Zahlungen						
A0-7002			0.010	0.005		0.015
A0-7040		0.015	0.005			0.020

Zwischensumme a+b	2001	2002	2003	2004	Insgesamt
Verpflichtungen	0.080	0.519	0.671		1.270
Zahlungen	0.070	0.424	0.641	0.135	1.270

c) Finanzielle Gesamtbelastung für Humanressourcen und andere Verwaltungsausgaben
(siehe Punkte 7.2 und 7.3)

Verpflichtungen/ Zahlungen	2001	2002	2003	2004	Insgesamt
		0.352	0.323		0.675

GESAMT a+b+c	2001	2002	2003	2004	Insgesamt
Verpflichtungen	0.080	0.871	0.994		1.945
Zahlungen	0.070	0.776	0.964	0.135	1.945

2.4. Vereinbarkeit mit der Finanzplanung und der Finanziellen Vorausschau

- ☒ Der Vorschlag ist mit der derzeitigen Finanzplanung vereinbar.
- ☐ Der Vorschlag macht eine Anpassung der betreffenden Rubrik der Finanziellen Vorausschau
- ☐ sowie gegebenenfalls einen Rückgriff auf die Bestimmungen der Interinstitutionellen Vereinbarung erforderlich.

2.5. Finanzielle Auswirkungen auf die Einnahmen:

- ☒ Keinerlei finanzielle Auswirkungen (betrifft die technischen Aspekte der Durchführung einer Maßnahme)

ODER

- ☐ Folgende finanzielle Auswirkungen auf die Einnahmen sind zu erwarten:

entfällt

3. HAUSHALTSTECHNISCHE MERKMALE

Art der Ausgaben		Neu	EFTA Beteiligung	Beteiligung der Bewerberländer	Rubrik der finanziellen Vorausschau
NOA	GM	Nein	Nein	Nein	

4. RECHTSGRUNDLAGE

Artikel 95 EG-Vertrag

5. BESCHREIBUNG UND BEGRÜNDUNG

5.1. Notwendigkeit einer Maßnahme der Gemeinschaft

5.1.1. Zielsetzungen

Gemäß dem Aktionsplan für den Binnenmarkt 1997 errichten die Mitgliedstaaten Kontaktstellen für Unternehmen und Bürger sowie nationale Koordinierungsstellen. Die Koordinierungsstellen fungieren als Kommunikationskanäle zwischen den Mitgliedstaaten, um eine schnelle und pragmatische Lösung von Problemen zu ermöglichen, die Bürger und Unternehmen bei der Geltendmachung ihrer Rechte nach den Binnenmarktvorschriften haben.

Ziel der Mitteilung ist die Verbesserung der bestehenden Vernetzung der nationalen Verwaltungen durch einen "SOLVIT" genannten integrierten Ansatz. Eine interaktive Online-Datenbank soll spätestens bis Juni 2002 aufgebaut werden. Diese neue Datenbank soll den Mitgliedstaaten ein benutzerfreundliches Werkzeug an die Hand geben, das sich moderner Technologien bedient und die Problemlösung durch eine Art Gruppenzwang beschleunigen soll.

Eine Empfehlung der Kommission soll den Koordinierungsstellen klare Grundsätze zur Behandlung von Fällen innerhalb des Netzes an die Hand geben. Diese Grundsätze ergänzen die Datenbank und stellen den Mitgliedstaaten die Hilfsmittel zur Verfügung, die sie zur Entfaltung des Gesamtpotenzials des Netzes benötigen.

Sobald das neue Netz geschaffen ist und funktioniert, sollte es einer breiteren Öffentlichkeit bekannt gemacht werden. Zusätzlich zu nationalen Kampagnen könnte die Kommission diesbezüglich weitere Unterstützungsmaßnahmen erwägen. Schließlich sollten Abhilfemaßnahmen auf die Bereiche ausgerichtet werden, in denen die meisten Fälle zu verzeichnen sind. Das Ziel sollte sein, die zugrunde liegenden Ursachen zu beseitigen und so das erneute Auftreten von Problemen zu verhindern.

Die Mitteilung verfolgt die folgenden messbaren Ziele:

- a) Erhöhung der Erfolgsquote, d.h. Problemlösung innerhalb kurzer Fristen (10-14 Wochen);
- b) Erhöhung der Zahl der Fälle, die das Netz behandelt.

5.1.2. Maßnahmen im Zusammenhang mit der Ex-ante-Bewertung

Die Kommission hat in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten das Funktionieren des bestehenden Netzes überprüft und ist zu dem Schluss gekommen, dass das bestehende Netz verbessert werden muss.

Als größte Schwachpunkte wurden genannt:

- zögernde Beantwortung von Anfragen durch den betroffenen Mitgliedstaat;
- fehlende Kenntnis der Ansprechpartner im betroffenen Mitgliedstaat;
- zeit- und kostenaufwendige Übersetzung von Unterlagen;
- geringe Bekanntheit bei Bürgern und Unternehmen;

- begrenzte Ressourcen für das Problemlösungsnetz.

Die in der Mitteilung genannten Maßnahmen beziehen sich auf diese Schwachpunkte.

5.1.3. Maßnahmen infolge der Ex-post-Bewertung

Entfällt

5.2. Geplante Einzelmaßnahmen und Modalitäten der Intervention zu Lasten des Gemeinschaftshaushalts

Das oberste Ziel der Mitteilung ist es, den europäischen Bürgern und Unternehmen durch die schnelle und formlose Lösung ihrer Probleme das Leben zu erleichtern. Alle Einzelpersonen und Unternehmen, die grenzüberschreitende Tätigkeiten ausüben, sind potenzielle Nutznießer der Mitteilung, da sie zum einen vom besseren Funktionieren des Problemlösungsnetzes zwischen nationalen Verwaltungen profitieren, zum anderen von den Maßnahmen, die das erneute Auftreten von Problemen verhindern sollen.

Die Mitteilung zielt darauf ab, einige Elemente einzuführen, die es ermöglichen sollen, diese allgemeinen Ziele zu erreichen. Es handelt sich um:

- die Errichtung einer Datenbank und eines Telekommunikationssystems mit Zugangsbeschränkung, die die effiziente Kommunikation innerhalb des Netzes und den Zugriff auf Informationen ermöglichen sollen, die für sein Funktionieren erforderlich sind;
- Ausarbeitung von Grundsätzen für die Behandlung von Fällen innerhalb des Netzes;
- Treffen von Mitgliedern der Koordinierungsstellen, die der Fortbildung in der Benutzung der Datenbank und als Diskussionsforum für Fragen im Zusammenhang mit dem Funktionieren des Netzes dienen;
- Entwicklung von nationalen Informationsstrategien zur Sensibilisierung des Zielpublikums auf das Bestehen des Netzes, ergänzt durch Werbemaßnahmen auf europäischer Ebene;
- besondere Präventionsmaßnahmen, die auf einen oder mehrere Mitgliedstaat(en) ausgerichtet sind und Fortbildungsveranstaltungen, Kurzbesuche, Leitlinien usw. umfassen;
- Ausarbeitung von Kriterien zur Messung der Leistung der Koordinierungsstellen.

5.3. Durchführungsmodalitäten

Maßnahme 1: Errichtung und Wartung einer Datenbank mit sicherem Zugangssystem und regelmäßigen Schulungen für die Koordinierungsstellen der Mitgliedstaaten, um diesen die für die Problemlösung erforderlichen Hilfsmittel an die Hand zu geben.

Mittelbedarf: 0,080 Mio € aus dem Haushalt 2001, 0,188 Mio € aus dem Haushalt 2002, 0,088 Mio € aus dem Haushalt 2003.

Maßnahme 2: Erstellung von Informationsmaterial, Leitlinien und anderen Unterlagen.

Mittelbedarf: 0,036 Mio € aus dem Haushalt 2002 und 0,1 Mio € aus dem Haushalt 2003.

Maßnahme 3: Organisation einer halbtägigen Konferenz zur Sensibilisierung auf das Bestehen des SOLVIT-Netzes auf europäischer Ebene.

Mittelbedarf: 0,02 Mio € aus dem Haushalt 2002.

Maßnahme 4: Erarbeitung, Aufbau und Wartung einer Internet-Site zum SOLVIT-Netz, die auf der Internet-Site der Kommission eingerichtet werden soll.

Mittelbedarf: 0,125 Mio € aus dem Haushalt 2002.

Maßnahme 5: Zuschüsse für Mitgliedstaaten, die Werbemaßnahmen durchführen.

Mittelbedarf: 0,15 Mio € aus dem Haushalt 2002.

Maßnahme 6: Durchführung von Fortbildungsveranstaltungen und Kurzbesuchen für die Verwaltungen der Mitgliedstaaten.

Mittelbedarf: 0,468 Mio € aus dem Haushalt 2003.

Ein neuer Hilfskraftposten (Laufbahngruppe B) wird benötigt, um die Aktionen 3, 5 und 6 zu koordinieren und zu verwalten.

Maßnahme 7: Technische Unterstützung bei der Erstellung von Leitlinien oder anderen Unterlagen.

Mittelbedarf: 0,015 Mio € aus dem Haushalt 2003.

Maßnahme 8: Besuche in den Hauptstädten zur Begleitung der Anwendung durch die Mitgliedstaaten.

Mittelbedarf: 0,09 Mio € aus dem Haushalt 2002.

FINANZIELLE AUSWIRKUNGEN

6.1. Finanzielle Gesamtbelastung für Teil B des Haushalts (während des gesamten Planungszeitraums)

6.1.1. Finanzintervention

Verpflichtungen in Mio € (bis zur 3. Dezimalstelle)

Aufgliederung	2001	2002	2003	2004	2005	Insgesamt
GD ADMIN						
B5-7210 Datenbank und Schulung	0.080	0.188	0.088			0.356
GD MARKT						
B5-3001 Veröffentlichung, Internet-Site, Zuschuss, Fortbildung, Seminar		0.311	0.568			0.879
Gesamt	0.080	0.499	0.656			1.235

6.1.2. Ausgaben für technische und administrative Unterstützung und IT (Verpflichtungsermächtigungen)

	2001	2002	2003	2004	2005	Insgesamt
Technische und administrative Unterstützung						
a) Technische Unterstützungsbüros	entfällt					
b) Andere technische und administrative Unterstützung - extra muros		0.015				0.015
davon für die Erstellung und Wartung von computergestützten Managementsystemen	0.040					0.040
Gesamt	0.040	0.015				0.055

6.2. Berechnung der Kosten für jede einzelne der vorgesehenen Maßnahmen zu Lasten von Teil B (während des gesamten Planungszeitraums)

Verpflichtungen in Mio € (bis zur 3. Dezimalstelle)

Aufgliederung	Art der Ergebnisse (Projekte, Dateien)	Zahl der Ergebnisse (Gesamt für die Jahre 1...n)	Durchschnittliche Kosten pro Einheit	Gesamtkosten (Gesamt für die Jahre 1...n)
	1	2	3	4=(2x3)
<u>B5 -7210</u>				
<i>Maßnahme 1</i>				
- Datenbank	Projekt	2	0.090	0.180
- Schulung	Projekt	2	0.088	0.176
<u>B5 -3001</u>				
<i>Maßnahme 2</i>				
- Veröffentlichung	Datei	1	0.036	0.036
- Leitlinien	Datei	1	0.100	0.100
<i>Maßnahme 4</i>	Projekt	1	0.125	0.125
<i>Maßnahme 5</i>	Dateien	1	0.150	0.150
<i>Maßnahme 6</i>	Projekte	1	0.468	0.468
Gesamtkosten				1.235

7. AUSWIRKUNGEN AUF PERSONAL- UND VERWALTUNGS-AUSGABEN

7.1. Auswirkungen im Bereich der Humanressourcen

Art der Ressourcen		Zur Durchführung der Maßnahme einzusetzendes Personal: vorhandene und/oder zusätzliche Ressourcen		Insgesamt	Beschreibung der Aufgaben, die im Zuge der Durchführung der Maßnahme anfallen
		Zahl der Dauerplanstellen	Zahl der Planstellen auf Zeit		
Beamte oder Bedienstete auf Zeit	A	1.5		1.5	
	B	1		1	
	C				
Sonstige Humanressourcen (Aushilfskräfte)			1	1	Maßnahmen 3, 5 und 6
Insgesamt		2.5	1	3.5	

7.2. Finanzielle Gesamtbelastung für Humanressourcen

Art der Ressourcen		Personal für die Leitung der Maßnahmen		Dauer
		Planstellen	Bedienstete auf Zeit	
Beamte oder Bedienstete auf Zeit	A	1.5		108 000 € x 2,5 Bedienstete x 2 Jahre = 540 000 €
	B	1		
	C			
Sonstige Humanressourcen (Aus- hilfskräfte)			1	53 000 € x 2 Jahre = 106 000 €
Insgesamt		2.5	1	646 000 €

Anzugeben sind jeweils die Beträge, die den Gesamtausgaben für 12 Monate entsprechen.

7.3. Sonstige Verwaltungsausgaben im Zusammenhang mit der Maßnahme

Angabe der Haushaltslinie (Nummer und Bezeichnung)	Beträge (in €)	Berechnungsweise
Gesamtmittelausstattung (Titel A-7)		
AO701 - Dienstreisen	0.009	14 MS x 650 €
AO7040 - Tagungen	0.020	200 Teilnehmer
Insgesamt	0.029	

Anzugeben sind jeweils die Beträge, die den Gesamtausgaben für 12 Monate entsprechen. Die Bereitstellung der erforderlichen Verwaltungsmittel erfolgt nach Maßgabe des jährlichen Beschlusses der Kommission über die Zuteilung der Ressourcen unter Berücksichtigung der von der Haushaltsbehörde bewilligten zusätzlichen Planstellen und Haushaltsmittel.

8. BEGLEITUNG UND BEWERTUNG

8.1. Begleitung

Das modifizierte Netz wird mit Hilfe vorher festgelegter Kriterien zur Messung seiner Effizienz regelmäßig geprüft. Die Ergebnisse werden ab November 2003 im Binnenmarkt-Anzeiger veröffentlicht.

8.2. Modalitäten und Periodizität der vorgesehenen Bewertung

Auf der Grundlage der im November 2003 veröffentlichten Ergebnisse werden die Folgen der Aktion und ihre effiziente Durchführung ermittelt. Sie dienen als wichtiges Element für jede weitere Entscheidung über die Fortsetzung der Aktion.

9. BETRUGSBEKÄMPFUNGSMASSNAHMEN

Die für öffentliche Liefer- und Dienstleistungsaufträge der Gemeinschaften geltenden Bestimmungen und Verfahren werden nach Maßgabe der Haushaltsordnung für den

Gesamthaushalt der Europäischen Gemeinschaften, der entsprechenden Durchführungsverordnung und den internen Vorschriften genauestens befolgt.

01.02.02**Beschluss**
des Bundesrates

Mitteilung der Kommission der Europäischen Gemeinschaften an den Rat, das Europäische Parlament, den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen:

Eine wirksame Problemlösung im Binnenmarkt "SOLVIT"

KOM(2001) 702 endg.; Ratsdok. 14650/01

Der Bundesrat hat in seiner 772. Sitzung am 1. Februar 2001 gemäß §§ 3 und 5 EUZBLG die folgende Stellungnahme beschlossen:

Der Bundesrat unterstützt grundsätzlich jede Maßnahme, die unter strenger Beachtung der Grundsätze der Verträge für das Funktionieren des Gemeinsamen Marktes notwendig ist. Es bestehen allerdings gegen die von der Kommission vorgeschlagene Einrichtung einer EU-weiten interaktiven online-Datenbank, die zur Kontrolle und Lösung von Problemen beitragen soll, die aus der fehlerhaften Anwendung der Binnenmarktvorschriften durch staatliche Behörden hervorgehen, erhebliche Bedenken.

Der Bundesrat ist daher der Ansicht, dass das erst seit drei Jahren bestehende Problemlösungsnetz der nationalen Koordinierungsstellen zunächst durch die Mitgliedstaaten ohne eine online-Datenbank optimiert werden sollte.