



FÅ DE TJÄNSTER DU BEHÖVER – VAR DU ÄN ÄR



Tjänstedirektivet ska ge konsumenterna ett större utbud, bättre valuta för pengarna och enklare tillgång till tjänster i hela EU

VARFÖR ÄR TJÄNSTEDIREKTIVETS NYA REGLER SÅ VIKTIGA FÖR DIG SOM KONSUMENT?

Tjänster är en central del av ditt dagliga liv som konsument. Du använder dig av tjänster när du handlar i snabbköpet, när du köper saker på Internet, när du går till frisören, när du undertecknar ett kontrakt med en firma som ska bygga eller renovera ditt hus, när du bokar din semester på en resebyrå, när du anlitar en advokat och i en mängd andra situationer (*).

Att erbjuda och köpa tjänster i och från andra EU-länder kan fortfarande vara förknippat med svårigheter för både konsumenter och företag.

Företag stöter ofta på rättsliga eller administrativa hinder. Det kan leda till att de beslutar sig för att inte sälja tjänster till konsumenter från andra länder eller till att deras tjänster blir dyrare. Och det betyder i sin tur att konsumenterna inte kan utnyttja alla de möjligheter som EU:s inre marknad erbjuder.

Många konsumenter får inte heller tillräcklig information om företag i andra länder och kan därför dra sig för att utnyttja deras tjänster, eller också möter de svårigheter när de försöker använda sig av dem.

EU har därför antagit tjänstedirektivet, för att se till att både konsumenter och företag kan utnyttja den inre marknadens alla fördelar och enkelt kan erbjuda och köpa tjänster.

(*) Men glöm inte att vissa sektorer inte omfattas av tjänstedirektivet, t.ex. finansiella tjänster, hälso- och sjukvård och transporttjänster.



HUR KAN DU DRA FÖRDEL AV DE NYA REGLERNA?

DU KAN UTNYTTJA DE TJÄNSTER DU BEHÖVER, VAR DU ÄN ÄR

- **Du ska inte längre behöva drabbas av territoriell diskriminering**

Det händer i dag att konsumenter som kommer från eller bor i ett annat EU-land möter restriktioner som tillämpas av både offentliga myndigheter och företag.

Exempel:

Turister som hyr bil via Internet i ett annat EU-land måste ibland betala högre hyra bara för att de inte är bosatta i det land där bilen hyrs.

Konsumenter som vill köpa musik eller böcker via en webbplats i ett annat EU-land hindras ibland att göra det eller omdirigeras till webbutiken i deras eget land.

Vid sidan av diskriminerande åtgärder från de offentliga myndigheternas sida är diskriminering från företagens sida på grund av konsumenters nationalitet eller bostadsort nu förbjuden enligt tjänstedirektivet.



- **Du ska kunna utnyttja tjänster från andra länder utan hinder**

Du får inte bli uppmanad att skaffa särskilt tillstånd eller informera myndigheterna i ditt hemland när du vill utnyttja tjänster från andra EU-länder.

Om myndigheterna i ditt hemland erbjuder ett ekonomiskt bidrag i samband med användning av vissa tjänster bör du ha rätt till bidraget oavsett om tjänsterna kommer från ett företag i ditt eget land eller i ett annat EU-land.

DU KAN FÅ TILLGÅNG TILL BÄTTRE INFORMATION NÄR DU TAR EMOT TJÄNSTER I EU

- Du kan kontakta hjälpinstanserna i ditt land

Många konsumenter drar sig fortfarande för att utnyttja tjänster från andra länder eftersom de inte har eller enkelt kan få information om de regler som företag i andra länder måste rätta sig efter.

Exempel:

Om du funderar på att anlita en arkitekt från ett annat EU-land vill du säkert veta om arkitekten har tvingats styrka sina kvalifikationer, om han eller hon är skyldig att teckna försäkring, om det finns alternativa möjligheter att lösa problem osv.

Om du har en fråga om vilka regler som gäller för tjänster i andra EU-länder kan du vända dig direkt till hjälpinstansen i ditt land. Där tar man fram den information du behöver.

Hur hittar du hjälpinstansen?

Uppgifter om hjälpinstansen (eller hjälpinstanserna) i det land där du bor finns på webbplatsen för tjänstedirektivet:

http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/index_en.htm



Vad för slags information kan du få?

Hjälpinstanten kan ge dig information om

- o de regler som gäller för företag i ett annat EU-land,
- o dina möjligheter till rättslig prövning vid tvister med en leverantör och de sammanslutningar och organisationer som kan ge dig praktisk hjälp vid tvister med aktörer i andra länder.



● Du får viktig information från företagen

För att skapa större öppenhet och hjälpa dig att välja är företagen i de sektorer som omfattas av tjänstedirektivet skyldiga att ge dig viss information innan de tillhandahåller tjänsten (oavsett ifall tjänsten erbjuds via en webbplats, från dörr till dörr eller i deras lokaler).

De måste t.ex. ge dig information om

- o tjänstens pris och huvudsakliga innehåll,
- o de allmänna villkor och bestämmelser de tänker tillämpa när de tillhandahåller tjänsten,
- o de behöriga myndigheter eller yrkesorganisationer som ansvarar för tillsynen över dem i deras eget land mm.

DU KAN SNABBT LÖSA DINA TVISTER

Enligt tjänstedirektivet måste företagen snabbt besvara klagomål från konsumenter och göra sitt bästa för att lösa tvister på ett tillfredsställande sätt. Framför allt måste de ge dig sina kontaktuppgifter, t.ex. telefonnummer eller e-postadress dit du kan skicka ett klagomål eller en begäran om information om du inte är nöjd med tjänsten.

KM-32-09-185-SV-D



VILL DU VETA MER?

Besök webbplatsen för tjänstedirektivet. Där finns kontaktuppgifter för den hjälpinstans du ska vända dig till:

[http://ec.europa.eu/internal_market/services/
services-dir/index_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/index_en.htm)

Kontakta nätverket av europeiska konsumentcentrum (ECC-Net):

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm

Kontakta Europe Direct, en tjänst som hjälper dig att få svar på dina frågor om EU:

http://ec.europa.eu/europedirect/index_sv.htm

kaikkialta EU:sta ilmainen puhelinnumero:

00 800 67 89 10 11



Publikationsbyrå