



EUROPEISKA KOMMISSIONEN

Bryssel den 8.6.2012  
SWD(2012) 146 draft

**ARBETSDOKUMENT FRÅN KOMMISSIONEN**

**i syfte att fastställa riktlinjer för tillämpningen av artikel 20.2 i direktiv 2006/123/EG om  
tjänster på den inre marknaden  
som åtföljer  
meddelandet från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska  
och sociala kommittén och Regionkommittén  
om genomförandet av tjänstedirektivet: Ett partnerskap för ny tillväxt inom  
tjänstesektorn 2012–2015**

{COM(2012) 261 final}  
{SWD(2012) 147 final}  
{SWD(2012) 148 final}

## **ARBETSDOKUMENT FRÅN KOMMISSIONEN**

**i syfte att fastställa riktlinjer för tillämpningen av artikel 20.2 i direktiv 2006/123/EG om tjänster på den inre marknaden som åtföljer meddelandet från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och Regionkommittén om genomförandet av tjänstedirektivet: Ett partnerskap för ny tillväxt inom tjänstesektorn 2012–2015**

Detta dokument är ett arbetsdokument från kommissionen och har utarbetats i informationssyfte. Det ger inte uttryck för kommissionens officiella ståndpunkt i denna fråga och föregriper inte heller en sådan ståndpunkt.

## Innehåll

1.	SKAPA EN INRE MARKNAD FÖR TJÄNSTEMOTTAGARE .....	2
1.1.	Kan tjänstemottagare i tillräckligt hög grad dra fördel av den inre marknaden? .....	2
1.2	Underlätta tillträdet till den inre marknaden för tjänster.....	3
2.	NATIONELLT GENOMFÖRANDE AV KRAVET PÅ ICKE-DISKRIMINERING .....	4
3.	DOKUMENTETS SYFTE .....	4
4.	FÖRKLARING AV ARTIKEL 20.2 I TJÄNSTEDIREKTIVET .....	6
4.1.	Bestämmelsens tillämpningsområde.....	7
4.1.1.	För vilka tjänster gäller kravet?.....	7
4.1.2.	För vem gäller kravet? .....	7
4.1.3.	Konsumenter som tjänstemottagare .....	8
4.1.4.	Vad är allmänna villkor som tillhandahålls allmänheten? .....	9
4.1.5.	Nationalitet och bosättningsort som skäl till olika behandling .....	9
4.1.6.	Vad är skillnader i villkoren för tillträde?.....	9
4.2.	Nödvändigheten av att göra en bedömning i det enskilda fallet .....	11
4.2.1.	Fastställa diskriminering .....	11
4.2.1.1.	Olika behandling på grund av nationalitet .....	11
4.2.1.2.	Skillnader i behandling på grund av bosättningsort när tjänstemottagaren förflyttar sig för att nyttja tjänsten .....	11
4.2.1.3.	Olika behandling på grund av bosättningsort när tjänsteleverantören förflyttar sig för att tillhandahålla tjänsten.....	12
4.2.1.4.	Olika behandling på grund av bosättningsort vid online- transaktioner.....	12
5.	NÅGRA EXEMPEL: EN NÄRMARE TITT PÅ FALL AV OLIKA BEHANDLING.....	15
6.	MÖJLIGA FÖRBÄTTRINGAR: UN DANRÖJA ÅTERSTÅENDE HINDER FÖR DEN INRE MARKNADEN .....	21
6.1.	Betalningar.....	21
6.2.	Beskattning .....	22
6.3.	Skillnader i konsumentskydd och avtalsrättsliga bestämmelser .....	22
6.4.	Indrivning av fordringar .....	25
6.5.	Avgifter för privat kopiering.....	25
7.	SLUTSATSER .....	27
7.1.	Medlemsstaternas myndigheters tillämpning av artikel 20.2.....	27
7.2.	Kommissionens roll: Information och stöd till medlemsstater, företag och konsumenter .....	27
7.3.	En påtagligare inre marknad: Steg som företag kan ta för att tillämpa de rättigheter som föreskrivs i artikel 20.2 .....	28

## 1. SKAPA EN INRE MARKNAD FÖR TJÄNSTEMOTTAGARE

Den inre marknaden har varit till stor fördel för europeiska företag. Genomförandet av direktiv 2006/123/EG om tjänster på den inre marknaden (nedan kallat *tjänstedirektivet*) har varit en milstolpe för avlägsnandet av handelshinder, både inrikes och i hela EU. Men för att skapa en verklig inre marknad räcker det inte att underlätta tillhandahållandet av tjänster över nationsgränser, utan tjänstemottagarna måste också lika enkelt kunna dra nytta av de möjligheter som den inre marknaden erbjuder. Detta fastställs i meddelandet från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och Regionkommittén om genomförandet av tjänstedirektivet: *Ett partnerskap för ny tillväxt i tjänstesektorn 2012–2015*.

Tjänstemottagare, särskilt konsumenter, förväntar sig tillgång till fler tjänster när regleringshinder för tillhandahållande av tjänster på den inre marknaden undanröjs. Det uppstår emellertid situationer då mottagare vägras leverans eller tvingas betala ett högre pris på grund av att de bor i en annan medlemsstat. Det här dokumentet behandlar den inre tjänstemarknaden och hur den fungerar för mottagare, och anger ett antal möjliga åtgärder som skulle underlätta EU-medborgarnas tillgång till tjänster.

### 1.1. Kan tjänstemottagare i tillräckligt hög grad dra fördel av den inre marknaden?

Alltför ofta blir konsumenter besvikna när de försöker köpa en tjänst över landsgränser. Kommissionen, europeiska konsumentcentrum och andra stödorganisationer har fått in klagomål som pekar på att ett problem för den inre marknaden är att personer behandlas olika på grund av nationalitet eller bosättningsland.

För att bedöma den faktiska situationen utfördes två studier som publicerades 2009: *Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU*<sup>1</sup> som utfördes åt kommissionen av YouGov Psychonomics och *Matrix Insight: Access to services in the Internal Market: Study on business practices applying different condition of access based on the nationality or the place of residence of service recipients — Implementation of Directive 2006/123/EC on Services in the Internal Market*, nedan kallad *Matrixstudien*.<sup>2</sup>

Inrapporterad praxis rör en mängd olika tjänster såsom försäljning av elektroniska varor, textilier, sportutrustning, gör-det-själv-produkter, musiknedladdning, biluthyrning och mobiltelefonavtal. De flesta fall av skillnader i behandling verkar bero på bosättningsland snarare än nationalitet och skillnaderna förekommer främst vid näthandel. När en konsument till exempel ska semestra i en annan medlemsstat och vill boka hyrbil eller hotellrum online händer det att konsumenten omdirigeras till hyrbilsfirmans eller hotellkedjans webbplats i bosättningslandet, där priserna är betydligt högre. Transaktioner kan också misslyckas när kreditkortsuppgifterna anges, på grund av köparens adress.

Även om det är ovanligare, förekommer olika behandling också vid handel offline, särskilt inom turistsektorn. Kommissionen vet till exempel att vissa nöjesparker och turistattraktioner

---

<sup>1</sup> Se: [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC\\_e-commerce\\_Final\\_Report\\_201009\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC_e-commerce_Final_Report_201009_en.pdf).

<sup>2</sup> Se: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/studies/20091210\\_article20\\_2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf).

tillämpar olika priser beroende på kundens bosättningsland. Kommissionen har också nåtts av exempel där personer bosatta i gränsregioner velat boka kryssningar via en resebyrå på andra sidan gränsen, men blivit nekade. Skälet var att leverantören av kryssningen förbjudit resebyrån att sälja till personer från andra medlemsstater, för att fortsätta tillämpa olika priser.

## 1.2 Underlätta tillträdet till den inre marknaden för tjänster

För att förbättra rättigheterna för mottagare och stärka deras tilltro till den interna marknaden är medlemsstaterna enligt tjänstedirektivet skyldiga att undanröja hinder för tjänstemottagare som vill köpa tjänster av leverantörer etablerade i andra medlemsstater, såsom krav på särskilda tillstånd för att ta emot tjänster från en annan medlemsstat. Direktivet ålägger också medlemsstaterna att ge tjänstemottagare tillgång till allmän information och hjälp rörande lagstadgade krav, i synnerhet konsumentskyddsbestämmelser, och förfaranden för tvistlösning som gäller i andra medlemsstater. Slutligen ska medlemsstaterna se till att diskriminerande krav som grundar sig på tjänstemottagarnas nationalitet eller bosättningsort ska upphöra.

Gällande den sista punkten förbjuder **artikel 20 i tjänstedirektivet** diskriminering av tjänstemottagare på grund av nationalitet eller bosättningsland. Syftet med detta krav är att hjälpa tjänstemottagare, i synnerhet konsumenter, att få tillträde till erbjudanden på andra medlemsstaters marknader.

Enligt artikel 20.1 i tjänstedirektivet ska medlemsstaterna se till att tjänstemottagarna inte blir föremål för diskriminerande krav som grundar sig på deras nationalitet eller bosättningsort. Detta omfattar alltså också fall där **myndigheter** tillämpar olika behandling. Enligt information som nått kommissionen rör ett betydande antal av de fall som upplevts som uppenbar diskriminering att invånare i en viss region eller kommun ges prioriterat tillträde till tjänster av respektive regionala eller lokala myndigheter eller av aktörer som agerar på deras uppdrag. Europeiska unionens domstol har redan bedömt att det under vissa förhållanden är diskriminerande att erbjuda prisnedsättningar på tjänster tillhandahållna av lokala eller decentraliserade statliga myndigheter endast till inhemska medborgare och personer bosatta inom myndigheternas territorier, men inte till medborgare från andra medlemsstater eller bosatta inom andra territorier.<sup>3</sup>

Artikel 20.2 täcker mer specifikt fall då diskriminerande behandling utförs av **tjänsteleverantörer**, det vill säga företag och yrkesutövare som tillhandahåller tjänster på en marknad. Enligt artikeln är medlemsstaterna skyldiga att se till att de allmänna villkoren för tillträde till en tjänst som tjänsteleverantören tillhandahåller allmänheten inte innehåller diskriminerande bestämmelser som grundar sig på tjänstemottagarens nationalitet eller bosättningsort, dock utan att utesluta möjligheten att införa skillnader i villkoren när dessa är direkt motiverade av objektiva faktorer.

---

<sup>3</sup> Se domstolens dom av den 16 januari 2003 i mål C-388/01, kommissionen mot Italien.

## 2. NATIONELLT GENOMFÖRANDE AV KRAVET PÅ ICKE-DISKRIMINERING

Medlemsstaterna var skyldiga att genomföra artikel 20 i sin nationella lagstiftning. Artikel 20.2 i tjänstedirektivet genomförs i form av nationella bestämmelser som bindande förbjuder tjänsteleverantörer att diskriminera på grund av nationalitet eller bosättningsort.

De flesta medlemsstater har i den horisontella lagstiftningen infört tjänstedirektivets bestämmelser så att kravet på icke-diskriminering helt eller delvis återges. Andra har kunnat luta sig på befintlig lagstiftning som uppnår samma mål (se **bilaga I**).

Det är behöriga nationella myndigheters uppgift att säkerställa efterlevnad av de relevanta nationella bestämmelser som genomför artikel 20.2 i tjänstedirektivet i den nationella lagstiftningen. För detta krävs alltid en **bedömning i det enskilda fallet**.

Medlemsstaterna utser de tillsynsmyndigheter som ansvarar för denna kontroll på deras territorier. En lista över behöriga tillsynsmyndigheter för detta finns i **bilaga II** till det här dokumentet. De flesta medlemsstater har gett uppgiften att administrativt tillämpa de nationella bestämmelserna som genomför artikel 20.2 till de myndigheter som är ansvariga för tillämpningen av konsumentskydd. I vissa fall har även konkurrensmyndigheterna fått denna uppgift. Vid en juridisk tvist är det i allmänhet de behöriga domstolarna för handel och konsumentskydd som ska döma i de här frågorna.

Vid tillämpningen av kravet ska tillsynsbehörigheter enligt nationell lag iaktas, särskilt genom tillsynsåtgärder på den plats där tjänsteleverantören är etablerad. Gällande den administrativa tillämpningen är etableringsmedlemsstaten ansvarig för de tjänsteleverantörer som är etablerade på dess territorium, även om de tillhandahåller tjänster i andra medlemsstater. I de fall då en leverantör är verksam över gränserna, finns det i kapitel VI i tjänstedirektivet krav på administrativt samarbete enligt vilka medlemsstaterna ömsesidigt ska bistå varandra vid tillsyn av leverantörer.

## 3. DOKUMENTETS SYFTE

Sedan tjänstedirektivet antogs har nationella myndigheter som hjälper konsumenter och tjänstemottagare tagit emot åtskilliga klagomål på att företag har behandlat konsumenter olika på grund av nationalitet eller bosättningsort. Däremot verkar än så länge endast ett fåtal av dessa fall ha lett till administrativa eller juridiska åtgärder på nationell nivå, enligt vad kommissionen erfarit. Det finns flera möjliga skäl till denna brist på administrativa och juridiska åtgärder: bestämmelserna har i de flesta medlemsstater inte varit i kraft särskilt länge, och det låga värdet på de varor och tjänster som detta slags tvist vanligtvis rör kan förklara tjänstemottagarnas bristande vilja att vidta åtgärder.

I skäl 95 i tjänstedirektivet framhålls att olika avgifter, priser och villkor kan tillämpas på tillhandahållandet av en tjänst, om detta är motiverat av objektiva faktorer som kan variera länderna emellan. Exempel på objektiva faktorer ges i skälet (bl.a. marknadsvillkor, regleringshinder eller risker som rör efterlevnad av andra medlemsstaters gällande lagstiftning). Därför borde ett tydligare besked om hur kraven i artikel 20.2 bör tolkas kunna främja den fulla verkan av artikeln.

De europeiska institutionerna har betonat vikten av att nationella myndigheter korrekt tillämpar de nationella bestämmelser som genomför artikel 20.2. I synnerhet har

Europaparlamentet efterlyst ett effektivt genomförande av artikel 20.2 i tjänstedirektivet, liksom en korrekt tillämpning från nationella myndigheters och domstolars sida av de nationella bestämmelser som genomför denna regel om icke-diskriminering i medlemsstaternas rättssystem.<sup>4</sup> Ett klagande från kommissionen bör kunna bidra till att tjänstedirektivets regel om icke-diskriminering tillämpas konsekvent i medlemsstaterna. Detta är inte minst viktigt med tanke på dess gränsöverskridande natur, då den uttryckligen rör situationer där företag och konsumenterna finns i olika länder.

Det här dokumentet tar upp typiska situationer där tjänstemottagare behandlas olika eller förvägras tjänster, tillsammans med de omständigheter som åberopas av företag för att motivera sådan behandling. Detta kan vara nationella myndigheter till hjälp när de gör en bedömning i det enskilda fallet. Ytterligare ett syfte med texten är att beskriva och förklara när det är motiverat med olika behandling eller vägran att tillhandahålla en tjänst.

Det här dokumentet bygger på och kompletterar den hjälp som kommissionen tillhandahållit medlemsstaterna med olika aspekter av tjänstedirektivet sedan det antogs. Det är ett vägledande dokument från kommissionen som inte på något sätt är bindande för kommissionen som institution, och påverkar inte Europeiska unionens domstols tolkning av EU:s lagstiftning.

---

<sup>4</sup> Europaparlamentets resolution av den 21 september 2010 om fullbordandet av den inre marknaden för e-handel (2010/2012(INI)), punkterna 31 och 32; slutsatser från rådet för konkurrenskraft om styrningen av den inre marknaden och den digitala inre marknaden den 30–31 maj 2012, finns på följande adress: <http://www.consilium.europa.eu/press/council-meetings?lang=sv>.

#### 4. FÖRKLARING AV ARTIKEL 20.2 I TJÄNSTEDIREKTIVET

Domstolen har understrukit att tjänstemottagare måste skyddas från av medlemsstaterna införda begränsningar av friheten att erhålla tjänster från leverantörer etablerade i andra medlemsstater, eftersom detta är en naturlig följd av friheten att tillhandahålla tjänster.<sup>5</sup> Den pekade även på behovet av att vidta åtgärder mot nationella åtgärder och avtal mellan företag som delar upp nationella marknader utifrån nationsgränser och därmed försvårar integreringen av dem.<sup>6</sup> Om tjänsteleverantörerna i sitt agerande själva upprättar artificiella gränser, kommer ansträngningarna att undanröja rättsliga hinder på den inre marknaden inte tjänstemottagarna till godo.

Kravet på icke-diskriminering berör praxis hos både myndigheter och tjänsteleverantörer. Ett betydande antal av de fall som upplevs som uppenbar diskriminering handlar om att invånare i en viss region eller kommun ges prioriterat tillträde till tjänster av **myndigheter** (oftast respektive regionala eller kommunala myndigheter) eller av aktörer som agerar på myndigheternas uppdrag, till exempel koncessionshavare eller mottagare av regional eller lokal finansiering. Det kan röra sig om tillträde till inrättningar såsom badhus, museer, offentliga parker och historiska monument. Det är inte ovanligt att lokala invånare får förmånliga priser som inte ges andra som brukar tjänsten, trots att de verkar uppfylla samma objektiva krav (såsom ålder osv.). Medborgare från andra medlemsstater som vill använda offentliga bad kan på grund av sin nationalitet nekas den nedsatta inträdesavgift som ges konsumenter över en viss ålder, trots att de kan visa att de uppfyller ålderskriteriet.

Enligt domstolens rättspraxis är det diskriminering att på vissa villkor ge prisrabatter på tjänster som tillhandahålls av myndigheter, men utesluta tjänstemottagare som är av annan nationalitet eller bosatta i andra medlemsstater.<sup>7</sup> I undantagsfall – som rör sociala förmåner som ges av en myndighet och medför förmånliga villkor för tillträde till en tjänst – kan man dock behöva tillåta lokala och regionala myndigheter att, på särskilda villkor, göra skillnad på personer med en koppling till det samhälle som finansierar förmånen och personer som saknar en sådan koppling.<sup>8</sup>

Artikel 20.2 avser specifikt **företag som tillhandahåller tjänster på marknaden**. Det står företag fritt att avgöra på vilket geografiskt område de vill tillhandahålla sina tjänster, men viss praxis kan återupprätta skillnader mellan nationella marknader och motarbeta målet att upprätta en inre marknad som uttrycks i EUF-fördraget. Denna praxis kan vara till nackdel för tjänstemottagare som försöker utnyttja sina rättigheter att köpa tjänster inom Europeiska unionen. För att tjänstemottagarna till fullo ska kunna utnyttja de möjligheter som den inre marknaden erbjuder dem, måste de skyddas från tjänsteleverantörers omotiverade begränsningar av deras tillträde till tjänster.

I principen om icke-diskriminering i artikel 20.2 i tjänstedirektivet vägs intressena hos företagen, som är fria att avgöra på vilket sätt de vill dra nytta av de möjligheter som den inre

<sup>5</sup> Dom i förenade målen 286/82 och 26/83, Luisi och Carbone mot Ministero del Tesoro, REG 1984, s. 377.

<sup>6</sup> Dom av den 4 oktober 2011 i förenade målen C403/08 och C429/08, Football Association Premier League.

<sup>7</sup> Se domen av den 16 januari 2003 i mål C-388/01, kommissionen mot Italien.

<sup>8</sup> Se domen av den 1 oktober 2009 i mål C-103/08, Arthur Gottwald. I domen hänvisade domstolen till tidigare artikel 12 i EG-fördraget (nu artikel 18 i EUF-fördraget) och inte till bestämmelsen om friheten att motta tjänster.



marknaden för tjänster erbjuder dem, mot intressena hos mottagarna, som har rätt att inte diskrimineras på grund av nationalitet och bosättningsort när de köper tjänster på den inre marknaden. Denna svåra balansgång kräver alltid en **bedömning i det enskilda fallet**.

#### 4.1. Bestämmelsens tillämpningsområde

Tillämpningsområdet för bestämmelsen om icke-diskriminering i artikel 20.2 i tjänstedirektivet kan härledas ur dess lydelse och dess motivering. Förklaringarna nedan syftar till att ytterligare klargöra kravets tillämpningsområde i ljuset av befintlig unionslagstiftning och rättspraxis. Ytterligare information finns i *Handbok om genomförandet av tjänstedirektivet*.<sup>9</sup>

##### 4.1.1. För vilka tjänster gäller kravet?

Begreppet tjänst omfattar all förvärvsverksamhet som egenföretagare utövar, i regel mot ekonomisk ersättning.<sup>10</sup> Utan anspråk på att vara uttömmande, kan följande nämnas som **exempel på tjänster som omfattas av direktivet**: leverans av varor och tjänster (detaljhandel), tjänster inom turism (t.ex. resebyråer), fritidstjänster (t.ex. tjänster tillhandahållna av idrottsanläggningar och nöjesparker), uthyrnings- och leasingtjänster (inklusive biluthyrning), de flesta reglerade yrkens verksamheter, hantverkare, anordnande av evenemang, reklam och rekryteringstjänster.

Till exempel ska tillträde till tjänster som är populära bland rörliga EU-medborgare såsom inträde till turistattraktioner, biluthyrning och resebyråer underlättas av en korrekt tillämpning av artikel 20.2 i tjänstedirektivet. Samma gäller åtskilliga affärs- och fritidstjänster såsom mobilabonnemang och detaljhandelsförsäljning online eller offline av produkter och tjänster, inklusive elektroniska varor, böcker, gör-det-själv-produkter och musiknedladdning.

Tjänster som uttryckligen inte omfattas av tjänstedirektivet är till exempel icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse, audiovisuella tjänster och radiosändningstjänster, spelverksamhet, privata säkerhetstjänster, finansiella tjänster och tjänster inom hälso- och sjukvård och läkemedelstjänster som utförs av yrkesverksamma inom hälso- och sjukvården för att bedöma, bibehålla eller återställa patienters hälsotillstånd, där dessa verksamheter är förbehållna ett reglerat vårdyrke i den medlemsstat där tjänsterna tillhandahålls.<sup>11</sup>

##### 4.1.2. För vem gäller kravet?

Artikel 20.2 gäller för tjänsteleverantörer enligt definitionen i artikel 4.2 i tjänstedirektivet, där en tjänsteleverantör definieras som en fysisk person som är medborgare i en medlemsstat eller en juridisk person enligt artikel 54 i EUF-fördraget och som är etablerad i en medlemsstat och som erbjuder eller tillhandahåller en tjänst.

I de fall företag tillhandahåller tjänster i flera av unionens medlemsstater behöver de veta vilka nationella bestämmelser som genomför artikel 20.2 som berör dem. Därför är det ytterst viktigt att **fastställa etableringsmedlemsstaten i Europeiska unionen**. Detta måste göras i enlighet med domstolens rättspraxis, enligt vilken begreppet etablering förutsätter ett faktiskt utövande av en ekonomisk verksamhet genom fast etablering för en obegränsad period.

<sup>9</sup> Finns på följande adress: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/services-dir/documents\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/documents_en.htm).

<sup>10</sup> Artikel 57 i EUF-fördraget.

<sup>11</sup> Se artikel 2 i tjänstedirektivet.

Enligt denna definition krävs alltså att en ekonomisk verksamhet faktiskt utövas på den plats där leverantören är etablerad. Etableringen behöver inte ske i form av ett dotterbolag, en filial eller en agentur utan kan bestå av ett kontor som sköts av tjänsteleverantörens egen personal eller av någon fristående person som har stående fullmakt att agera för företagets räkning på samma sätt som skulle vara fallet med en agentur.

E-handelsföretag har möjligheten att erbjuda sina tjänster online eller sälja sina varor via online-plattformar och därmed vara tillgängliga i alla medlemsstater. Det är viktigt att komma ihåg att ett företag inte nödvändigtvis är etablerat i en viss medlemsstat bara för att det har en webbplats registrerad där eller använder landets toppdomännamn. Etableringsorten för ett företag som tillhandahåller tjänster via en webbplats är inte den plats där utrustningen för webbplatsen finns eller den plats från vilken det går att nå webbplatsen, utan den plats där den ekonomiska verksamheten utövas. Till exempel kan ett litet företag som säljer elektronisk utrustning välja att skaffa ett domännamn i en medlemsstat nära den medlemsstat där det är etablerat, för att bättre kunna nå tjänstemottagare i det landet. Tjänsterna tillhandahålls dock uteslutande i etableringsmedlemsstaten.

I vissa fall kan det vara svårt att avgöra från vilken av flera etableringsorter en viss tjänst tillhandahålls. I dessa fall bör man vid bedömningen utgå från tjänsteleverantörens verksamhetscentrum för den specifika tjänst som bedömningen gäller. Till exempel kan en klädförsäljare ha etableringar i alla medlemsstater. Var och en av dessa etableringar kan då ha en landsspecifik webbplats och själva avgöra villkoren för tillträdet till försäljningen av produkterna på webbplatsen, inklusive priset. Vid bedömning av ett enskilt fall måste nationella myndigheter fastställa vilken etablering som är ansvarig för agerandet i fråga.

#### *4.1.3. Konsumenter som tjänstemottagare*

En tjänstemottagare är enligt definitionen i artikel 4.3 i tjänstedirektivet en fysisk person som är medborgare i en medlemsstat eller som har rättigheter i kraft av unionsakter eller en juridisk person enligt artikel 54 i EUF-fördraget som är etablerad i en medlemsstat och av yrkesskäl eller andra skäl använder eller vill använda sig av en tjänst.

Trots det faktum att artikel 20.2 i tjänstedirektivet gäller tjänstemottagare i allmänhet, torde formuleringen i skäl 95 och hänvisningen till allmänna villkor som erbjuds allmänheten tyda på att syftet med bestämmelsen är att skydda konsumenter i synnerhet.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> I enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter, nedan kallat *direktivet om konsumenträttigheter*, definieras en konsument som en fysisk person som agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten.

#### *4.1.4. Vad är allmänna villkor som tillhandahålls allmänheten?*

Artikel 20.2 i tjänstedirektivet gäller endast de ”allmänna villkoren för tillträde till en tjänst som tjänsteleverantören tillhandahåller allmänheten” och inte villkor för tillträde som förhandlas individuellt med en tjänstemottagare.

Det finns ingen definition på EU-nivå av allmänna villkor för tillträde som tillhandahålls allmänheten. Allmänna villkor för tillträde förstås som alla villkor och all annan information som tjänsteleverantören gör tillgänglig. Detta innefattar information i annonser, på webbplatser och i avtalsdokument (och avtalsförberedande dokument) som antas gälla, om annat inte uttryckligen har avtalats med tjänstemottagaren. Allmänna villkor för tillträde till en tjänst kan också vara allmän praxis som inte finns i offentliggjord information eller i dokumentation som leverantören publicerat. Det kan vara information i e-postbrev eller brev som skickats till tjänstemottagare när de begärt information.

Individuellt förhandlade villkor som kan reglera affärsrelationer mellan två eller fler parter ingår inte i de allmänna villkoren för tillträde som erbjuds allmänheten. Skraddarsydda villkor som avtalats med en viss tjänstemottagare grundas vanligtvis på egenskaper hos tjänstemottagaren, bland annat kundhistoria hos tjänsteleverantören, betalningsförmåga och särskilda önskemål, och omfattas inte av artikel 20.2 i tjänstedirektivet. Till exempel skulle gynnsamma rabatter som en grossist ger en kund på grund av de kvantiteter som kunden köper inte anses vara allmänna villkor för tillträde som erbjuds allmänheten. Därmed skulle det inte heller anses vara diskriminerande behandling enligt artikel 20.2 i tjänstedirektivet.

#### *4.1.5. Nationalitet och bosättningsort som skäl till olika behandling*

Genom fördragen har diskriminering på grund av nationalitet alltid varit förbjudet i hela EU.<sup>13</sup> Många medlemsstater har också sedan länge haft bestämmelser som förbjuder diskriminering utifrån nationalitet, på grund av internationella åtaganden eller principerna för deras konstitutionella ordning. Diskriminering på grund av bosättningsort har ofta av domstolen bedömts vara indirekt diskriminering på grund av nationalitet.<sup>14</sup> Artikel 20.2 i tjänstedirektivet inför emellertid ett uttryckligt förbud mot diskriminering på grund av bosättningsort och som sker i en annan medlemsstat.<sup>15</sup>

Diskriminerande behandling sker sällan direkt på grund av nationalitet eller bosättningsort utan snarare på grund av andra faktorer som i slutändan är likvärdiga med nationalitet eller bosättningsort, såsom körkortets land, kreditkortets utfärdandeland, leveransorten, ursprungslandet för specifikt dedikerade IP-adresser, frånvaron av kredithistorik i en viss medlemsstat, ingen registrering i folkbokföringen etc.

#### *4.1.6. Vad är skillnader i villkoren för tillträde?*

Olika villkor för tillträde kan röra flera aspekter av erbjudandet eller tillhandahållandet av tjänsten. I sig utgör de inte diskriminering. Den första möjliga skillnaden rör tillträde till själva tjänsten, där vägran att förse en konsument som bor i en annan medlemsstat vore det

<sup>13</sup> Se f.d. artikel 12 i EG-fördraget och nu artikel 18 i EUF-fördraget.

<sup>14</sup> Domstolens domar i mål C-350/96, Clean Car, och C-279/93, Finanzamt Köln-Altstadt mot Schumacker, REG 1995, s. I-225.

<sup>15</sup> Medlemsstaterna är i princip fria att utvidga kravet på icke-diskriminering till omotiverade skillnader på grund av bosättning i olika delar av en enda medlemsstats territorium (regioner, städer).

tydligaste exemplet på skillnad i behandling på grund av bosättningsort. Om en sådan är motiverad eller inte måste bedömas i det enskilda fallet.

Till exempel levererar vissa tjänsteleverantörer, däribland leverantörer av elektroniska nedladdningar, inte tjänster till vissa territorier av olika skäl som kan vara motiverade eller inte. Konsumenter stöter ofta på klausuler i villkoren som förklarar att den tjänst de vill köpa endast är tillgänglig i en viss medlemsstat. Tjänstemottagare ombeds ofta att gå med på att inte använda eller försöka använda tjänsten utanför det området.

En andra kategori av möjlig skillnad i behandling kan vara att sätta ett annat pris på tjänsten eller erbjuda andra villkor, t.ex. att göra andra leverans- och betalningsalternativ tillgängliga för konsumenter bosatta i andra medlemsstater.

## 4.2. Nödvändigheten av att göra en bedömning i det enskilda fallet

### 4.2.1. Fastställa diskriminering

Det krävs alltid en bedömning i det enskilda fallet för att avgöra om tjänstemottagare behandlas olika och om en sådan behandling är motiverad av objektiva faktorer.

Enligt domstolens rättspraxis förutsätter ett fastställande av diskriminering en skillnad i behandling och jämförbara situationer för de mottagare som skillnaden i behandling gäller. Skillnader utgör inte diskriminering, om de speglar relevanta och objektiva skillnader i tjänstemottagarnas situation. Här kan ett antal preliminära reflektioner göras över tjänstemottagares situationer, som kan hjälpa behöriga myndigheter att lättare avgöra om en objektiv faktor motiverar olika behandling i ett enskilt fall.

#### 4.2.1.1. Olika behandling på grund av nationalitet

Det framstår som extremt svårt att hitta objektiva faktorer som skulle motivera skillnader i tillträde till en tjänst i Europeiska unionen **på grund av nationalitet**. Enligt artikel 20.2 i tjänstedirektivet torde det till exempel inte vara tillåtet med kampanjer med förmånliga erbjudanden av mobilabonnemang eller med livsmedelsbutikers lojalitetsprogram, om dessa kräver att en konsument ska kunna styrka medborgarskap i den medlemsstat där tjänsten tillhandahålls.

#### 4.2.1.2. Skillnader i behandling på grund av bosättningsort när tjänstemottagaren förflyttar sig för att nyttja tjänsten

Skillnader **på grund av tjänstemottagarens bosättningsort** förtjänar en detaljerad analys. Dessa skillnader utgör inte diskriminering, om de speglar relevanta och objektiva skillnader i tjänstemottagarnas situation.

I ett sammanhang där **tjänstemottagaren flyttar till en annan medlemsstat** (till exempel som turist eller som student), försätter sig tjänstemottagaren i en situation som är väldigt lik om inte identisk med den för tjänstemottagare bosatta i den medlemsstat som tjänsten tillhandahålls i. I den mån som tjänsten ska tillhandahållas på tjänsteleverantörens medlemsstats territorium, framstår objektiva faktorer kopplade till det regelverk eller de marknadsförhållanden som råder i landet där tjänstemottagaren är bosatt inte som relevanta för att motivera olika behandling.

Till exempel kan personer som bor i en medlemsstat men tillbringar en ansevärd tid på en annan medlemsstats territorium, vilja dra nytta av förmånliga villkor för mobilabonnemang som erbjuds av operatörer etablerade i den andra medlemsstaten. Ibland verkar sådana villkor förutsätta att konsumenten ska kunna styrka att vederbörande är bosatt i den medlemsstat där mobiltelefonoperatören är etablerad. En liknande situation är när studenter som flyttar till andra medlemsstater stöter på svårigheter att anlita en fastighetsförmedling för boende i den medlemsstat de ska studera i. Sådana tjänster verkar ibland förutsätta att personen är bosatt i den medlemsstat där tjänsten tillhandahålls. Om mobilkunderna och studenterna kan styrka den säkerhet som krävs för dessa tjänster, bör de inte diskrimineras på grund av att de är permanent bosatta i en annan medlemsstat. I princip ska tjänsteleverantörer inte vägra tjänstemottagarna tillträde endast på grund av att de inte är permanent bosatta på medlemsstatens territorium. Det kan dock inte uteslutas att andra villkor kan tillämpas i vissa

fall om detta motiveras av objektiva faktorer, till exempel krav på att styrka säkerhet för att garantera betalning av tjänsterna i de fall som bosättning i en annan medlemsstat skulle innebära ökad risk eller kostnad för indrivning av fordringar.

#### 4.2.1.3. Olika behandling på grund av bosättningsort när tjänsteleverantören förflyttar sig för att tillhandahålla tjänsten

Om tjänsteleverantören måste förflytta sig till tjänstemottagarens bosättningsort för att tillhandahålla tjänsten är det uppenbart att tjänstemottagarens situation inte kan jämföras med den för tjänstemottagare bosatta i den medlemsstat där tjänsteleverantören är etablerad. Relevanta blir då objektiva faktorer kopplade till gällande regelverk för tillhandahållande av tjänster i den andra medlemsstaten eller till de där rådande marknadsvillkoren. (Till sådana marknadsvillkor hör kostnader för att tillhandahålla tjänsten på det territoriet, högre eller lägre efterfråga samt konkurrenters prissättning på marknaden.) Till exempel kommer i regel den tjänstemottagare som önskar erhålla tjänsten att stå för de ytterligare kostnader som uppstår då tjänsteleverantören måste ta sig till tjänstemottagarens territorium för att utföra tjänsterna. Sådana kostnader kan bland annat bero på att tjänsteleverantören inte förfogar över lagerinfrastruktur på gynnsamma villkor, att tjänsteleverantören måste följa förfaranden för tjänsteleverans på en annan medlemsstats territorium (såsom utstationering av arbetstagare eller anmälan) eller att tjänsteleverantören går miste om intäkter på den vanliga verksamhetsorten, när tjänster utförs annorstädes.

Ett exempel är om ett litet snickeriföretag tillfrågas att utföra en tjänst på en annan medlemsstats territorium. Företagets chef kan då ta med i beräkningen att kostnaderna för att förflytta de anställda till den andra medlemsstaten för att utföra en tjänst mycket väl kan överstiga de förväntade intäkterna från tjänsten – kanske täcker de inte ens de intäkter som utblir när kunderna på företagets vanliga verksamhetsort inte kan betjäna. Även om företag uppmanas att ”tänka europeiskt” och nyttja de möjligheter som den interna marknaden ger, utgör bestämmelsen om icke-diskriminering inte ett allmänt krav på företagen att tillhandahålla sina tjänster trots att de skulle vara tvungna att förflytta sig till andra medlemsstater, utanför det område som de har valt att inrikta sin verksamhet på.

#### 4.2.1.4. Olika behandling på grund av bosättningsort vid online-transaktioner

I fall då **varken tjänsteleverantören eller tjänstemottagaren tar sig till ett annat territorium** blir analysen mer komplex. Detta gäller särskilt e-handel. Tjänstemottagare förväntar sig inte att stöta på geografiska gränser online. Internet har gjort tjänsteerbjudanden mycket mer tillgängliga och transparenta, med webbplatser för produktjämförelse, pengasparande verktyg och abonnemangsbaserade rabattsidor som gör konsumenter mer medvetna om vilka erbjudanden som finns. Olika behandling blir mycket tydligare på nätet och undergräver medborgarnas förtroende för den interna marknaden.

Det händer att kunder som försöker handla online först vid slutet av beställningsprocessen får veta att den önskade produkten eller tjänsten inte kan levereras till deras territorium. Kunder kan även märka att priset plötsligt stiger när de anger i vilket land de är bosatta eller var de vill få tjänsten levererad. Om leveransbegränsningar eller ett högre pris inte kan motiveras av objektiva faktorer, ska kunder inte diskrimineras på det här sättet på grund av deras bosättningsort.

På samma sätt som på offline-marknaden hindrar inte kravet på icke-diskriminering tjänsteleverantörer från att aktivt inrikta sin marknadsföring på endast vissa länder eller från

att utföra kampanjer riktade mot utvalda mottagare. Företag är fria att bestämma vilket geografiskt område inom Europeiska unionen de vill inrikta sina aktiviteter på, även vid försäljning online. Trots de hinder för tillhandahållande av tjänster som undanröjts genom den inre marknaden, i synnerhet med genomförandet av tjänstedirektivet, kan företag fortfarande av flera skäl välja att rikta sina erbjudanden endast till sin lokala marknad eller närliggande marknader.<sup>16</sup>

Tjänstemottagare stöter på många olika situationer online. I vissa fall kan tjänstemottagare inte få information om de gällande villkoren för tillträde till en tjänst för personer som är bosatta i andra medlemsstater. I andra fall kan konsumenterna få information om de villkor för tillträde som gäller tjänstemottagare bosatta i andra medlemsstater, men kan inte erhålla tjänsterna på samma villkor på grund av leveransbegränsningar. Slutligen kan tjänstemottagare i vissa fall – om de söker den aktivt – få tillgång till information om de villkor som gäller för tjänstemottagare i andra medlemsstater och utnyttja dessa villkor.

De nationella myndigheterna bör ta hänsyn till hur skillnader i behandling uttrycks, när de bedömer om de faktorer som tjänsteleverantörer anger objektivt motiverar sådana skillnader. Teknik som gör att tjänsteleverantörer kan fastställa var tjänstemottagarna befinner sig för att omdirigera dem till det erbjudande som är anpassat till det territorium där de är bosatta är inte i sig tecken på diskriminering. Däremot kan det vara ett uttryck för att olika behandling tillämpas när tjänstemottagare riktar sina aktiviteter till flera medlemsstater, men hindrar tjänstemottagarna från att få information om villkoren för tillträde för tjänstemottagare bosatta i andra medlemsstater. Behöriga myndigheter måste då bedöma om en sådan skillnad i behandling är objektivt motiverad.

#### **Tekniska medel för olika behandling online**

Olika behandling blir synlig för konsumenten genom transaktioner online. Internet är ett kraftfullt verktyg som gör det möjligt för företag att nå fler konsumenter än med traditionella försäljningsmetoder. Tjänsteleverantörer använder emellertid en mängd olika tekniska metoder, ibland flera i kombination, för att bättre avgränsa det område som de riktar sina Interneterbjudanden till. Det kan röra sig om regionala reklamflaggor på tredjepartswebbplatser, köp av sökmotoroptimering för att nås av konsumenter från vissa områden eller investering i webbannonser som visas för användare på ett visst territorium.

I de fall då tjänsteleverantörer riktar sina erbjudanden till flera medlemsstater finns vissa tekniska metoder som gör det möjligt för dem att anpassa sin marknadsföring till vart och ett av territorierna. Det är viktigt att betona att de tekniska metoder som används för att identifiera tjänstemottagarens bostadsort inte alltid utgör ett diskriminerande villkor för tillträde till en tjänst.

Till sådana tekniska metoder hör **automatiska geolokaliseringsverktyg** som fastställer läget för den dator eller enhet som används för att nå online-tjänsten. Ett vanligt sätt att geolokalisera tjänstemottagaren på är IP-sökning med hjälp av Whois-databasen.<sup>17</sup> Hur det används varierar: ibland spärras tjänstemottagare tekniskt från att nå domäner riktade till

<sup>16</sup> Enligt *Bringing e-commerce benefits to consumers*, ett arbetsdokumentet från kommissionen som offentliggjordes den 12 januari 2012, riktade 2010 nästan tre av fyra (74%) av EU:s detaljister inte aktivt sin försäljning till andra EU-länder.

<sup>17</sup> WHOIS är ett anrop-och-svar-protokoll som ofta används för att söka i databaser som lagrar registrerade användare eller tilldelade användare av en Internetresurs, som kan vara ett domännamn, ett IP-adressblock eller ett självständigt system.

andra medlemsstater, ibland omdirigeras tjänstemottagare automatiskt till andra medlemsstaters domännamn men kan kringgå omdirigeringen manuellt.

Geolokalisering kan även användas på andra sätt, till exempel genom att automatiskt välja bosättningslandet från en lista i en rullgardinsmeny, utifrån IP-adress.

Ett annat exempel är **landsspecifika webbplatser** som anpassar språk och utseende efter de olika målgrupperna och som kan ha olika villkor, men måste inte ha det. Om ett företag har dotterbolag eller filialer i olika medlemsstater, kan det finnas landsspecifika webbplatser som sköts av respektive dotterbolag eller filialer som levererar tjänsterna för de beställningar som görs på respektive landsspecifik webbplats.

Att användare når en landsspecifik webbplats innebär inte automatiskt att de anses vara bosatta i det landet och att de har tillträde till de priser, produkter och tjänster som erbjuds på webbplatsen. Tjänstemottagare kan ha tillgång till information men senare, efter självidentifiering, nekas att köpa tjänster – till exempel när de anger kreditkortsuppgifter eller leveransadress.

**Självidentifiering** innefattar också att fråga kunder var de är bosatta via menyer på webbplatsen. Självidentifiering kan också utföras genom frågor som ställs när kunden registrerar sig för ett konto (vilket krävs för de flesta online-transaktioner) eller när köpet slutförs, då kunden ofta får ange var vederbörande är bosatt.



## 5. NÅGRA EXEMPEL: EN NÄRMARE TITT PÅ FALL AV OLIKA BEHANDLING

Det är inte tillåtet att tillhandahålla en tjänst på olika villkor, om detta inte direkt motiveras av objektiva faktorer. I skäl 95 i tjänstedirektivet räknas ett par exempel upp på objektiva faktorer som tjänsteleverantörer kan åberopa för olika behandling. Där nämns högre faktiska kostnader på grund av avstånd, tekniska detaljer i samband med tillhandahållandet, olika marknadsvillkor, exempelvis säsongsmässig högre eller lägre efterfrågan, olika semesterperioder i medlemsstaterna och olika konkurrenters prissättning, större risktagande på grund av att bestämmelserna skiljer sig från dem i etableringsmedlemsstaten och avsaknad av nödvändiga immateriella rättigheter på ett visst territorium. Matrixstudien som publicerades i november 2009 pekade på tre kategorier av orsaker till skillnad: orsaker som rör lagstiftning/reglering, inklusive beskattning och efterlevnadskostnader, informationskostnader och rättslig osäkerhet, leveransrelaterade orsaker inklusive försäljningskostnader, och företagsrelaterade orsaker inklusive hur konkurrensen ser ut, andra kundgruppers betalningsvilja och säsongsvariationer.<sup>18</sup>

De behöriga myndigheternas uppgift blir att **i det enskilda fallet bedöma** om något av skälen ovan är relevant för det tillhandahållande av tjänster där olika behandling tillämpas.

Exemplen nedan är avsedda att ge vissa allmänna anvisningar till behöriga myndigheter om hur de i enskilda fall kan avgöra om objektiva faktorer föreligger eller inte.<sup>19</sup>

***Exempel 1: Vägran att tillhandahålla tjänster på grund av brist på leveransalternativ***

***Konsumenter bosatta på öar nekas ibland på grund av leveranssvårigheter köp av varor från en leverantör i en annan medlemsstat. I princip bör dessa konsumenter få tillträde till varuleveranser i den utsträckning som det finns leveransalternativ inom Europeiska unionen. Ytterligare leverans- och fraktkostnader kan hjälpa företag att täcka de ytterligare kostnader som uppstår i och med tillhandahållandet av tjänster.***

En tjänsteleverantör kan sällan ange frånvaro av leveransalternativ som ett skäl till att vägra leverans till en viss medlemsstat. I postdirektivet införs en skyldighet för medlemsstaterna att säkerställa tillhandahållande av samhällsomfattande posttjänster för paketleveranser på upp till 20 kg, även över gränser.<sup>20</sup> Det här kravet innebär att minst ett alternativ för gränsöverskridande leveranser borde finnas tillgängligt i alla medlemsstater.<sup>21</sup>

<sup>18</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/studies/20091210\\_article20\\_2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf), se avsnitt 4.

<sup>19</sup> Exemplen i det här avsnittet har inspirerats av verkliga fall som kommit till kommissionens kännedom, men speglar inte nödvändigtvis befintlig praxis inom de nämnda sektorerna.

<sup>20</sup> Trots denna tydliga skyldighet för medlemsstaterna, verkar det i vissa undantagsfall förekomma vägran att leverera via samhällsomfattande posttjänst under vissa omständigheter (t.ex. force majeure) eller vid vissa geografiska förhållanden (t.ex. isolerade öar). Denna vägran kan göra det svårt för tjänstemottagare bosatta i de områdena att få tillgång till vissa tjänster.

<sup>21</sup> Tjänsteleverantörer kan dock fortfarande ha farhågor om att de inte ska uppnå en lämplig servicenivå gällande leveransen av varorna. Detta kan gälla visning av produkten, svårigheter att få tillbaka returnerade varor i tid för att sälja dem igen eller betydligt krångligare returregler för kunderna.

Även om leveranstjänster ska vara tillgängliga över gränser, kan kostnaden för att leverera till en annan medlemsstat (med paketleverans eller andra metoder) skilja sig avsevärt från leveranskostnader inom etableringsmedlemsstaten. Detta leder till att olika villkor för tillträde erbjuds tjänstemottagare bosatta på andra territorier.<sup>22</sup>

Skillnader i leveranskostnad eller i uppskattade kostnader för varureturner som bärs av konsumenten kan vid en första blick framstå som diskriminerande. Tjänsteleverantörer måste emellertid ange ytterligare kostnader för frakt, leverans eller porto i sina transaktioner till konsumenter,<sup>23</sup> vilket bör göra det tydligt för tjänstemottagarna vad som ligger till grund för skillnaderna i villkoren.

***Exempel 2: Vägran att tillhandahålla tjänster på grund av avtalsförpliktelser***

***Personer bosatta i en medlemsstat har klagat på att de inte fått köpa barnvagnar som tillverkas och säljs av en ensamåterförsäljare i en annan medlemsstat där priserna är mycket lägre. Det skäl som angavs av ensamåterförsäljaren i den medlemsstaten var att territoriet för kunden som ville köpa barnvagnen var förbehållet en annan ensamåterförsäljare och att den var bunden av avtal att sälja barnvagnar endast till kunder bosatta på det egna territoriet. Denna klausul är dock sannolikt i strid med konkurrenslagstiftningen och det är inte troligt att den kan motivera en sådan leveransbegränsning.***

När kunder försöker köpa tjänster i en annan medlemsstat får de ibland höra att tjänsten inte kan tillhandahållas dem, eftersom återförsäljaren är bunden av avtal som hindrar denna från att leverera till territorier som av deras leverantörer är förbehållna andra återförsäljare.

Tjänsteleverantörer kan inte tvingas att bryta avtal som ingåtts på ett giltigt sätt. Emellertid kan avtalsförpliktelser mellan oberoende företag endast åberopas, om de inte bryter mot konkurrenslagstiftningen, och företaget måste se till att deras avtal och agerande uppfyller kraven i EU:s och medlemsstatens konkurrensregler.

För de avtal som behandlas i detta sammanhang framstår konkurrensreglerna för vertikala avtal som de mest relevanta.<sup>24</sup> Vertikala avtal är avtal för försäljning och inköp av varor och tjänster som ingås mellan företag som är verksamma i olika led i produktions- eller distributionskedjan, såsom återförsäljningsavtal mellan tillverkare och grossister eller detaljister. I sina *Riktlinjer om vertikala begränsningar* som reviderades 2010, har

<sup>22</sup> Skillnaden kan bero på olika kostnadsstrukturer hos postoperatörer, högre kostnader för gränsöverskridande leverans (t.ex. längre logistikkedja, ytterligare administrativa kostnader, typ av leveransavtal som träffats mellan operatörer), olika konkurrensnivåer inrikes och internationellt, eller små varukvantiteter som skickas till andra medlemsstaters territorium och innebär att tjänsteleverantörerna inte kan dra nytta av förmånliga priser för leverans i de medlemsstaterna. Intern hantering av de procedurer som krävs för leverans till en annan medlemsstat kan också vara dyra för försäljaren, i synnerhet vid försäljning av mindre värdefulla varor.

<sup>23</sup> Artikel 6 i direktivet om konsumenträttigheter som nämns ovan i fotnot 12.

<sup>24</sup> Huruvida ett vertikalt avtal verkligen begränsar konkurrensen och om fördelarna i så fall överväger de konkurrenshämmande effekterna beror ofta på marknadsstrukturen. I princip måste detta bedömas i det enskilda fallet. Kommissionen har dock antagit förordning (EU) nr 330/2010, nedan kallad *gruppundantagsförordningen*, som ger grundläggande trygghet för de flesta vertikala avtal. Genom förordning (EU) nr 330/2010 görs genom gruppundantag förbudet i artikel 101.1 i EUF-fördraget icke-tillämpligt på vertikala avtal som uppfyller vissa krav.

kommissionen gett vägledning om hur konkurrensfrämjande och konkurrenshämmande effekter kan bedömas för vertikala avtal som inte omfattas av gruppundantag.<sup>25</sup>

Till att börja med måste man i sammanhanget skilja mellan aktiv och passiv försäljning. Passiv försäljning är sådan som säljaren inte aktivt tagit initiativ till, till exempel genom att ha en webbplats där man tar emot och bearbetar beställningar från kunder som besöker webbplatsen. Aktiv försäljning är sådan som återförsäljare tar initiativ till, via marknadsföring, säljbesök etc. Online-reklam riktad till specifika kunder anses uttryckligen vara en form av aktiv försäljning.

Begränsningar av passiv försäljning på andra medlemsstaters territorium som fastlagts i återförsäljningsavtal strider i allmänhet mot artikel 101 i EUF-fördraget. Det är därför osannolikt att tjänsteleverantörer som har ingått avtal om ensamåterförsäljning med sina leverantörer har rätt att åberopa klausuler i sina avtal som begränsar passiv försäljning till tjänstemottagare i andra medlemsstater, eftersom de områdena har förbehållits en annan ensamåterförsäljare.

***Exempel 3: Högre priser på grund av marknadsvillkor i tjänstemottagarens bosättningsland***

***Biluthyrningsföretag som hyr ut motorfordon och har filialer i alla medlemsstater använder landsspecifika webbplatser för att tillhandahålla sina tjänster. På webbplatserna används automatisk geolokaliseringsteknik som ej kan kringgås för att visa olika priser utifrån tjänstemottagarens bosättningsland. Det är betydande prisskillnader mellan de olika landsspecifika webbplatserna, trots att skillnaderna gäller samma tjänst, utförd på samma plats och av samma tjänsteleverantör. Kostnaden för att tillhandahålla tjänsten borde därför inte kunna variera i någon högre grad på grund av kundens bosättningsort. I detta fall tycks kostnadsövertäckningen inte ensamt kunna motivera en avskärmning av marknaden till konsumenternas nackdel.***

Marknadsvillkor beror på en mängd olika faktorer som rör både tillgång och efterfrågan på marknaden. På tillgångssidan måste företag ta med ett antal kostnader i beräkningen. Till dem hör kostnader för att tillhandahålla tjänsten (hyra för lokaler om det är en fysisk etablering, kostnader för arbetskraft), leveranskostnader, kostnader för betalningsmetoder och kundsupport samt marknadsföringskostnader. Till faktorer som påverkar efterfrågan hör spridning på marknaden, olika förväntningar och krav på tjänsternas nivå, säsongsvariationer och olika semesterperioder för vissa tjänster (t.ex. turism och biluthyrning) samt konkurrenters närvaro, storlek och marknadsföringsstrategier på vart och ett av de olika territorierna. Dessa marknadsvillkor avgör på vilket geografiskt område och på vilka villkor tjänsteleverantörer väljer att aktivt erbjuda sina tjänster i de olika medlemsstaterna.

Det finns skillnader mellan kundgrupper avseende efterfrågan på en viss tjänst till ett visst pris och det sätt som efterfrågan hos kundgruppen påverkas av ändrade priser. Enligt lydelsen av artikel 20 i tjänstedirektivet, jämförd med skäl 95, kan en skillnad i betalningsviljan anföras som skäl som motiverar att en tjänsteleverantör tillämpar olika prisnivåer och marknadsföringsstrategier i de olika medlemsstaterna.

<sup>25</sup> SEK(2010) 411, se: [http://ec.europa.eu/competition/antitrust/legislation/guidelines\\_vertical\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/competition/antitrust/legislation/guidelines_vertical_en.pdf).

Internetanvändningen har gjort det mycket lättare för konsumenter att jämföra tjänsteleverantörer, även i andra medlemsstater. Man kan därför vänta sig att konsumenter kommer att bli aktivare när de söker efter förmånliga villkor som erbjuds online av tjänsteleverantörer etablerade i andra medlemsstater. När prisjämförelser underlättas blir marknaderna mer transparenta, vilket ökar konkurrensen och i slutändan leder till prisnkonvergens. Detta är en av de önskade fördelarna med införandet av euron. Nationella myndigheter bör därför särskilt noga granska praxis som avsiktligt hindrar kunder från att få information om de villkor för tillträde som gäller tjänstemottagare bosatta i andra medlemsstater. Dessutom bör den prisinformation som finns på en näringsidkares webbplats vara tydlig och begriplig och före köp informera konsumenten om det totala priset inklusive skatt samt avgifter för frakt eller leverans.<sup>26</sup>

***Exempel 4: Högre avgifter för gränsöverskridande betalningar***

***Förare som regelbundet använder motorvägar i andra medlemsstater kan vilja utnyttja möjligheten att köpa enheter för vägavgiftsbetalning, med vilka föraren betalar tillämpliga avgifter för bruket av vägnätet via autogiro. Om denna möjlighet erbjuds abonnenter i den medlemsstat som motorvägen ligger i, bör personer bosatta i andra medlemsstater i princip inte behöva betala ett högre pris på grund av att det konto som betalningen görs från är i en annan medlemsstat.***

Förordning (EG) nr 924/2009 om gränsöverskridande betalningar i gemenskapen eliminerar skillnader i avgifter mellan gränsöverskridande och nationella betalningar i euro på upp till 50 000 euro i alla EU:s medlemsstater.<sup>27</sup> Det innebär att avgifterna för betalningstransaktioner (t.ex. via bank) måste vara desamma, oavsett om eurobetalningen är nationell eller gränsöverskridande. Förordningen gäller alla elektroniska betalningar, inklusive överföringar, autogirering och betalning med betal- och kreditkort.

***Exempel 5: Vägran att tillhandahålla en tjänst på grund av gällande upphovsrätt***

***En leverantör av nedladdad musik har förvärvat rättigheter för alla medlemsstater till den musik som tillhandahålls. Musiken säljs via landsspecifika webbplatser som har lätt varierande utbud och tillämpar olika priser. När kunder försöker få tillgång till vissa musikspår som säljs i andra medlemsstater än den de är bosatta i, nekas de tillträde vid början av beställningsprocessen.***

***Om försäljaren har införskaffat den upphovsrätt och de närstående rättigheter som behövs för att tillhandahålla tjänsten på andra territorier, kan en vägran att tillhandahålla tjänsten normalt inte motiveras med frånvaron av erforderliga rättigheter. Vägran att tillhandahålla tjänster till kunder bosatta i andra medlemsstater behöver då motiveras med andra skäl.***

Innehavare av upphovsrätt och närstående rättigheter skyddas i och med att deras verk existerar, så upphovsrätt och närstående rättigheter behöver inte registreras. Utövan det av upphovsrätt och närstående rättigheter är till sin natur territoriell: rättighetshavare utövar sina rättigheter på grundval av en uppsättning oberoende, nationella rättigheter som har

<sup>26</sup> Se artikel 8 i direktivet om konsumenträttigheter som nämns ovan i fotnot 12.

<sup>27</sup> IBAN och i vissa fall BIC kan behöva anges.

harmoniserats i EU med en rad direktiv som antagits mellan 1991 och 2011. I synnerhet, och för tillhandahållandet av online-tjänster, har upphovsmän och andra rättighetshavare ensamrätt att tillåta eller förbjuda mångfaldigande av sina verk och annat skyddat material, och att tillåta eller förbjuda återgivning av sina verk och annat skyddat material, inklusive via Internet.<sup>28</sup> Medan upphovsrätt och närstående rättigheter i princip är geografiskt begränsade till den stat som beviljar sådana rättigheter, kan rättighetshavare också bevilja licenser som gäller för flera territorier eller för hela Europa. Detta väljer rättighetshavaren.

En tjänsteleverantör kan ofta behöva förvärva licenser från mer än en part.<sup>29</sup> De kostnader som är förbundna med att förvärva tillstånd innefattar både inköpspriset och en serie transaktionskostnader. Musiklicensiering är särskilt komplicerad, inte minst på grund av uppdelade rättigheter för varje enskilt musikspår. När det gäller upphovsmännens rättigheter utgår deras licensiering till stor del från rättighetsförvaltande organisationer (de organ som är ansvariga för förvaltning av upphovsrätt och insamling av royaltybetalningar) som traditionellt har licensieringsrättigheter på nationell nivå.

Inom konkurrensrättens gränser kan en rättighetshavare välja att ge eller inte ge sin tillåtelse, eller ge den endast för ett visst territorium. Därför beror det faktiska förvärvet av licenser på vilka framgångar man haft vid förhandlingarna. Om en erforderlig tillåtelse saknas för ett visst territorium, är det en objektiv faktor som skulle motivera en vägran att tillhandahålla en tjänst till kunder på det territoriet.<sup>30</sup>

Om en tjänsteleverantör t.ex. har förvärvat de relevanta rättigheterna för musiknedladdningstjänster i endast tre medlemsstater, kommer tjänsteleverantören inte att kunna göra sina tjänster tillgängliga till personer i andra medlemsstater. I en sådan situation skulle tjänsteleverantören kunna inkludera ett förbehåll vid beställningsprocessens början där det anges att musiktjänsten bara kan tillhandahållas på vissa territorier. Detta skulle kunna mildra negativa konsumentupplevelser.

Ibland verkar dock tjänsteleverantörer välja att inte tillhandahålla visst upphovsrättsskyddat innehåll på vissa territorier, trots att de har de tillstånd som krävs för det. Vissa tjänsteleverantörer har faktiskt under de senaste åren lanserat sina tjänster i EU:s 27 medlemsstater men fortfarande behållit begränsningar av konsumenternas tillträde till tjänster utanför den medlemsstat där de är bosatta. Att begränsa utbudet av digitalt innehåll till vissa medlemsstater utgör ett hinder för konsumenter i andra medlemsstater som kan vilja ha tillgång till det innehållet. Leverantörer väljer ibland, trots att de har förvärvat den upphovsrätt och de närstående rättigheter som krävs för att tillhandahålla en tjänst, att begränsa tjänsten geografiskt på grund av skäl som inte är relaterade till upphovsrätt. Vid affärsbeslut behöver man balansera kostnaderna för att tillhandahålla en tjänst mot de förväntade intäkter som tjänsten kan ge. Dessa kostnader kan innefatta: åtkomstkostnader i form av IT-infrastruktur och nätverk, eventuellt utnyttjande med hänsyn till lokala faktorer såsom tillgång till höghastighetsbredband, prissättning på innehållet, konkurrerande tjänster; språkversioner; innehållsklassificering, marknadsföring och reklam etc. Medan det i normalfallet går att motivera en vägran att tillhandahålla en tjänst med att de erforderliga

<sup>28</sup> Artiklarna 2 och 3 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/29/EG av den 22 maj 2001 om harmonisering av vissa aspekter av upphovsrätt och närstående rättigheter i informationssamhället.

<sup>29</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/studies/20091210\\_article20\\_2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf), se avsnitt 4.3.

<sup>30</sup> Kommissionen kommer att lägga fram ett lagförslag om kollektiv förvaltning av rättigheter under 2012 i syfte att bidra till att förenkla det komplicerade systemet för musiklicensiering online och förbättra styrningen av och insynen i rättighetsförvaltande organisationer.

licenserna saknas, måste andra faktorer – särskilt sådana utan koppling till upphovsrätt – motiveras från fall till fall. Som anges ovan omfattas audiovisuella tjänster inte av tjänstedirektivet.

## 6. MÖJLIGA FÖRBÄTTRINGAR: UNDANRÖJA ÅTERSTÅENDE HINDER FÖR DEN INRE MARKNADEN

Tjänstemottagare bör i allmänhet inte behandlas olika på grund av nationalitet eller bosättningsort. Samtidigt klargörs i artikel 20.2 i tjänstedirektivet att om tjänsteleverantören kan ge objektiva motiverade skäl för skillnad i behandlingen, kommer den inte att anses vara diskriminering. Det här avsnittet behandlar några faktorer som ofta åberopas av företag som skäl till att tillämpa olika behandling. Dessa måste beaktas av behöriga myndigheter när de bedömer ett agerande i det enskilda fallet, eftersom de under vissa omständigheter kan motivera olika behandling, med beaktande av hur långt förverkligandet av den inre marknaden har nått.

Kommissionen har under senare år pekat på vissa hinder för förverkligandet av den inre marknaden, framför allt i den digitala världen, inklusive e-handel.<sup>31</sup> Dessa områden har prioriterats så att hindren ska undanröjas så snabbt som möjligt för att underlätta för företag och konsumenter.

De behöriga myndigheterna behöver vid bedömningen av enskilda fall beakta de faktorer som nämns i det här avsnittet för att fastställa om de kan motivera ett visst agerande i det aktuella fallet. Tjänsteleverantörens storlek är ytterligare något som bör beaktas vid bedömningen. De behöriga myndigheterna uppmanas också att beakta all utveckling av lagstiftningen och all rättspraxis som rör nya möjligheter för företag att dra fördel av den inre marknaden, inklusive de åtgärdernas obligatoriska eller frivilliga karaktär och eventuella återstående hinder.

### 6.1. Betalningar

När det gäller **betalningar** har det rapporterats in fall av blockerade transaktioner och högre avgifter när en kund velat betala ett köp med ett kreditkort som utfärdats i en annan medlemsstat. Medlemsstater kan, i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/64/EG av den 13 november 2007 om betaltjänster på den inre marknaden, tillåta införande av avgifter för användning av vissa betalningsmedel såsom kreditkort och kontokort. I de fall medlemsstater tillåter detta får emellertid ingen diskriminering göras av kort som utfärdats utanför medlemsstaten, så att betalning med utländska kort innebär extra utgifter som inte uppstår vid betalning med kort från medlemsstaten. Tillämpningen av denna regel har medfört att diskriminerande praxis har upphört i vissa medlemsstater.

När det gäller avgifter för användningen av vissa typer av betalningsinstrument kommer direktivet om konsumenträttigheter när det genomförs att förbjuda återförsäljare att ta ut sådana avgifter för användning av enskilda betalningsinstrument som överstiger de kostnader näringsidkaren haft för användningen av dem. Dessutom ska det enligt artikel 8.3 i direktivet om konsumenträttigheter för avtal som ingåtts efter den 13 juni 2014 på näringsidkares webbplatser klart och läsbart anges om det finns några betalningsbegränsningar och detta senast i början av beställningen. Dessutom kommer kommissionens uppföljning av grönboken *Mot en integrerad europeisk marknad för kort-, internet- och mobilbetalningar* från januari 2012 att ta upp specifika hinder för en mer integrerad betalningsmarknad för kort-, Internet-

---

<sup>31</sup> Finns på följande adress: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/e-commerce/communication\\_2012\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm).

och mobilbetalningar, för att ge konsumenterna ett större urval av och bättre tillgång till betalningsmedel.

## 6.2. Beskattning

På grund av nationell **beskattning**, särskilt mervärdesskatt, kan det bli dyrare att tillhandahålla en tjänst i en annan medlemsstat, om tjänsteleverantören där är föremål för en registreringskyldighet. Dessa ytterligare kostnader kan bli proportionellt högre för små och medelstora företag. Sådana kostnader kan sedan övervältras på kunden eller motivera en vägran att tillhandahålla tjänsten. Därutöver kan skillnader i mervärdesskatt som tillämpas på olika produkter och tjänster i olika medlemsstater förklara vissa prisskillnader som är synliga för konsumenten.

Till de tjänster som ofta köps över gränser hör elektroniska tjänster, såsom nedladdning av programvara och ringsignaler eller tillgång till online-spel. Från och med den 1 januari 2015 ska aktörer som är etablerade i EU och tillhandahåller dessa tjänster i EU debitera mervärdesskatt enligt den skattesats som gäller i den medlemsstat som kunden är bosatt i. Medan dessa nya regler syftar till att minska eller helt avlägsna den inverkan på konkurrensen som de olika medlemsstaternas mervärdesskattesatser har, kan de medföra kostnader på grund av ökad komplexitet. Samma dag införs en gemensam kontaktpunkt där företag kan registrera, deklarerar och i den egna medlemsstaten betala in den mervärdesskatt som ska tas ut i andra medlemsstater. Detta kommer att minska den administrativa bördan och underlätta gränsöverskridande tjänsteleveranser inom telekommunikation, radiosändning och elektroniska tjänster.

## 6.3. Skillnader i konsumentskydd och avtalsrättsliga bestämmelser

Ett av de problem för gränsöverskridande handel som företag ofta framhåller är kostnaden för att fastställa och följa tillämpliga **nationella konsumentskyddsbestämmelser och avtalsrättsliga bestämmelser**. När tjänsteleverantörer överväger att tillhandahålla sina tjänster i en annan medlemsstat måste de tänka på vad som skulle hända, om något går fel och de skulle dras inför rätta av kunden. Detta betonades i Matrixstudien.

Tack vare en stabil uppsättning EU-regler åtnjuter konsumenter en gemensam skyddsnivå på hela den inre marknaden vid exempelvis orättvisa avtalsvillkor, fel på varor och avtal som ingåtts på nätet eller utanför företagets ordinarie affärslokaler.<sup>32</sup> De flesta sådana EU-regler ger dock medlemsstaterna frihet att anta strängare regler, om det är motiverat av konsumentskyddsskäl. Som ett resultat av detta skiljer sig medlemsstaternas rättsliga ramverk åt inom konsumentskydd och avtalsrätt, vilket gör det mycket viktigt för företag att slå fast vilka lagar som är tillämpliga.

Fastställande av behörig domstol, tillämplig lag såväl som erkännande och verkställighet av domar regleras genom de regler i internationell privaträtt som rör gränsöverskridande tvister.

---

<sup>32</sup> Se rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal (*direktivet om oskäliga avtalsvillkor*) och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG av den 25 maj 1999 om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier (*konsumentköpsdirektivet*). Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal (*direktivet om distansförsäljning*) och rådets direktiv 85/577/EEG av den 20 december 1985 för att skydda konsumenten i de fall då avtal ingås utanför fasta affärslokaler (*direktivet om hemförsäljning*) som för närvarande föreskriver den lägsta nivån av harmonisering, kommer att ersättas av direktivet om konsumenträttigheter som nämns ovan.



Dessa regler har i mycket hög grad harmoniserats på unionsnivå. Det viktigaste rättsliga instrumentet för att avgöra vilken domstol som är behörig att hantera en tvist är rådets förordning (EG) nr 44/2001 av den 22 december 2000 om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område (nedan kallad *Bryssel I-förordningen*).<sup>33</sup> Rom I-förordningen<sup>34</sup> (för avtalsförpliktelser) och Rom II-förordningen<sup>35</sup> (för utomobligatoriska förpliktelser) fastställer tillämplig lag. För konsumentavtal föreskriver internationella privaträttsliga regler att när företag riktar sin verksamhet mot en konsuments land, gäller konsumentskyddsbestämmelserna i konsumentens land på samma sätt som för inhemska tjänsteleverantörer. Ett undantag görs dock för tjänster som konsumenten tillhandahålls uteslutande i ett annat land än där denna är bosatt.<sup>36</sup> För att avgöra om en verksamhet är riktad mot en viss medlemsstat eller inte måste en bedömning göras i det enskilda fallet.

Kostnaderna för efterlevnad av olika nationella regler kan ge upphov till skillnader i priser och villkor för tjänster som tillhandahålls över gränserna. På motsvarande sätt kan tjänsteleverantörer avskräckas från att rikta sin verksamhet mot andra medlemsstater, för att inte behöva ändra de villkor på vilka tjänsterna tillhandahålls. Tjänsteleverantörer kan ibland uppleva svårigheterna med att efterleva en mängd olika krav som oproportionerligt stora i förhållande till de intäkter de kan hoppas på genom att aktivt rikta sin verksamhet mot andra medlemsstater. Sådana kostnader på grund av regelverket kan sedan övervältras på kunden eller motivera en vägran att tillhandahålla en tjänst. Sådana frågor blir dock i regel inte aktuella, om tjänsteleverantören inte riktar sin verksamhet mot konsumenter i andra medlemsstater, utan kontaktas av en konsument i en annan medlemsstat som vill köpa leverantörens tjänster.

EU har delvis minskat dessa skillnader genom att harmonisera vissa delar av avtalsrätten. De befintliga reglerna om EU:s konsumentskydd innehåller minimikrav när det gäller oskäligen avtalsvillkor och försäljning och garantier. Grundläggande bestämmelser om online-avtal föreskrivs i Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssektorns tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden, nedan kallat *direktivet om elektronisk handel*. Slutligen förbättrar direktivet om konsumenträttigheter nivån av harmonisering av konsumentskyddslagstiftningen i hela EU och uppnår gemensamma regler på vissa viktiga områden.<sup>37</sup> De nya reglerna i direktivet om konsumenträttigheter ska ha införlivats i nationell lagstiftning i slutet av 2013.<sup>38</sup>

---

<sup>33</sup> I Bryssel I-förordningen föreskrivs att talan mot en person bosatt i en medlemsstat som allmän regel kan väckas vid domstolarna i den medlemsstaten. Det föreskrivs också att mål som rör ett avtalsförhållande kan avgöras av domstolar där avtalsförpliktelserna verkställs. I fall som rör konsumentavtal gäller emellertid regler som skyddar konsumenten. För att de skyddsreglerna ska gälla krävs enligt Bryssel I-förordningen att försäljaren riktar sin verksamhet mot den medlemsstat där konsumenten är bosatt (artikel 15.1 c).

<sup>34</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I), EUT L 177, 4.7.2008, s. 6.

<sup>35</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 864/2007 av den 11 juli 2007 om tillämplig lag för utomobligatoriska förpliktelser (Rom II), EUT L 199, 31.7.2007, s. 40.

<sup>36</sup> Se Rom I-förordningen, artikel 6.4 a.

<sup>37</sup> För distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler kommer en fullständig harmonisering att ske av informationskraven för näringsidkare, konsumentens ångerrätt vid avtal samt näringsidkarnas och konsumenternas skyldigheter vid uppsägning. Både konsumenter och näringsidkare kommer att gynnas av standardblanketter för ångerrätt. Därutöver innehåller direktivet nya harmoniserade bestämmelser om övergång av risk vid köpeavtal och standardtidsfristen för leverans av varor samt ett förbud mot dolda avgifter, mot förmarkerade rutor som inför tilläggsavgifter som är högre än näringsidkarens faktiska kostnader för användningen av vissa betalningsmedel (t.ex. kreditkort) och mot avgifter för telefontjänst för

Dessutom föreslog kommissionen den 11 oktober 2011 en frivillig gemensam europeisk köplag.<sup>39</sup> Den syftar till att underlätta handel genom att erbjuda en frivillig regeluppsättning för gränsöverskridande avtal i alla 27 EU-länder, som parterna kan välja som tillämplig lag för gränsöverskridande avtal för försäljning av varor, digitalt innehåll och ett begränsat antal tjänster med anknytning därtill. Förslaget kommer därmed att bidra till att undanröja vissa hinder för den inre marknaden i form av skillnader i nationell avtalsrätt. Det här förslaget är för närvarande under förhandling i Europaparlamentet och rådet.

Fast även efter antagandet av direktivet om konsumenträttigheter och den föreslagna gemensamma europeiska köplagen, återstår betydande hinder till följd av **nationell avtalsrätt** i EU. Detta gäller särskilt de avtal som faller helt utanför de befintliga och föreslagna lagstiftningsåtgärderna. Till exempel faller tjänsteavtal nästan helt och hållet utanför tillämpningsområdet för den gemensamma europeiska köplagen och vissa avtalsrättsliga områden omfattas inte (t.ex. rättskapacitet att ingå avtal eller juridiska ombud). Dessutom är den föreslagna gemensamma europeiska köplagen och dess tillämpningsområde inte tvingande, för när förslaget har antagits kommer köplagen att vara ett frivilligt verktyg för att undanröja hinder som uppstår på grund av skillnader i avtalsrätt. Då den inte per automatik kommer att undanröja alla sådana hinder, är detta något som tillsynsmyndigheter kan vilja ta hänsyn till när de gör en bedömning i enskilda fall.

Det är möjligt att tvister uppstår vid gränsöverskridande tillhandahållande av tjänster. Till exempel kan en konsument vilja vidta rättsliga åtgärder, om hon eller han har köpt en produkt från en annan medlemsstat via Internet men aldrig fått produkten, om en dator som konsumenten köpt under ett besök i ett annat EU-land inte fungerade korrekt när konsumenten kom hem, eller om det byggföretag som renoverat konsumentens sommarstuga i ett annat EU-land inte har utfört arbetet korrekt. Näringsidkare som säljer tjänster kan vara rädda för att dras in i sådana domstolsförfaranden, om en tvist uppstår med en konsument.

Det är inte säkert att tjänsteleverantörer vet hur gränsöverskridande tvister löses på ett enkelt, effektivt och kostnadseffektivt sätt genom **alternativa tvistlösningsförfaranden**. Att lösa tvister utanför domstol med alternativ tvistlösning är snabbare, billigare och enklare än domstolsförfaranden. Åtgärder som föreslagits för att ge bättre tillgång till välfungerande alternativ tvistlösning i hela EU kommer att underlätta hanteringen av kundrelationer för företag som tillhandahåller tjänster i andra medlemsstater. Åtgärderna kan även bespara dem kostnader för potentiella domstolsärenden.<sup>40</sup> På så sätt kommer de att undanröja negativa incitament för leverans i andra medlemsstater. Inrättandet av en EU-omfattande online-

---

kundkontakter som är högre än grundläggande samtalstariff. Beträffande tillämpningsområdet omfattar de nya reglerna även avtal om leverans av vatten, gas och elektricitet samt avtal om digitalt innehåll, medan vissa andra tjänsteområden undantas, däribland hälso- och sjukvård, passagerartransport och spelverksamhet.

<sup>38</sup> Det bör noteras att direktivet om konsumenträttigheter omfattar digitalt innehåll (data som produceras och levereras i digital form, såsom datorprogram, applikationer, spel och musik). Avtal om leverans av digitalt innehåll omfattas av direktivet, men ångerrätten är begränsad till situationer då tjänsterna inte har börjat utföras, eller har börjat utföras men utan konsumentens uttryckliga samtycke på förhand. Ångerrätten gäller även om det digitala innehållet levererats på ett fysiskt medium såsom cd och konsumenten ännu inte har öppnat förpackningen. Med direktivet om konsumenträttigheter förbättras och förtydligas konsumenternas rätt till information vid köp av digitalt innehåll. I synnerhet måste näringsidkarna informera konsumenter som köper digitalt innehåll inte bara om dess kompatibilitet med maskin- och programvara, utan också om all eventuell användning av tekniska skyddsåtgärder och förvaltning av digitala rättigheter, till exempel en begränsning av konsumentens rätt att kopiera innehållet.

<sup>39</sup> Se [http://ec.europa.eu/justice/newsroom/news/20111011\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/newsroom/news/20111011_en.htm).

<sup>40</sup> Se [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm).

plattform för tvistlösning som ger konsumenter och företag en enda kontaktpunkt för att online lösa tvister som rör online-köp i ett annat EU-land tjänar det syftet.

#### 6.4. Indrivning av fordringar

För tjänsteleverantörer som inte kan förlita sig på förskotts betalning, kan kostnaden för **indrivning av fordringar** vid utebliven betalning avskräcka dem från att tillhandahålla tjänster eller sälja varor till kunder i andra länder. Omkring 2,7% av alla affärstransaktioner i Europa nedskrevs till noll på grund av osäkra fordringar under 2010,<sup>41</sup> om än främst på nationell nivå. EU-lagstiftningen om civila och kommersiella tvister kan tillämpas i fall där det finns ett gränsöverskridande inslag vid indrivning av fordringar. Till exempel innehåller det europeiska betalningsföreläggandet ett förenklat förfarande för gränsöverskridande penningfordringar som inte bestrids av svaranden. Det europeiska småmålsförfarandet är ett förenklat förfarande som underlättar hanteringen av gränsöverskridande fordringar som inte överstiger 2 000 euro. Kommissionen har offentliggjort praktiska handledningar om hur dessa förfaranden används.<sup>42</sup> Båda dessa initiativ är till stor hjälp för tjänsteleverantörer som vill driva in betalning för tjänster som tillhandahållits en kund i en annan medlemsstat och den resulterande domen kommer att cirkulera i EU utan behov av mellanliggande förfaranden för erkännande och verkställighet. Domen behöver dock fortfarande verkställas i enlighet med de nationella bestämmelser och förfaranden som är tillämpliga i den berörda medlemsstaten.

Kommissionen genomför för närvarande ett pilotprojekt för att hjälpa små och medelstora företag med gränsöverskridande indrivning av fordringar. Dess huvudsakliga syfte är att öka medvetenheten, förståelsen och användningen av de rättsliga instrument som finns tillgängliga för hantering av fordringar, genom att ekonomiskt stödja en serie seminarier och utbildningstillfällen i EU-medlemsstaterna för att informera små och medelstora företag om indrivning av fordringar och de rättsliga instrument som finns på detta område.

#### 6.5. Avgifter för privat kopiering

Rättighetshavare har ensamrätt att tillåta eller förbjuda mångfaldigande av sina verk (t.ex. böcker, musik, filmer) och annat skyddat material (t.ex. fonogram, utsändningar). Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/29/EG av den 22 maj 2001 om harmonisering av vissa aspekter av upphovsrätt och närstående rättigheter i informationssamhället ger dock medlemsstaterna möjligheten att föreskriva undantag från denna rätt. När det skyddade innehållet kopieras med stöd av ”**undantag för privat kopiering och reprografi**”,<sup>43</sup> måste rättighetshavarna erhålla en rimlig kompensation för skadan. Medlemsstaterna sörjer ofta för rimlig kompensation genom att införa **avgifter på varor som vanligtvis används för att producera kopior** (t.ex. inspelningsbara cd-skivor, inspelningsutrustning, MP3-spelare, datorer, skrivare och scanners). Skillnaderna mellan medlemsstaternas avgiftssystem är dock stora beträffande vilken utrustning som är avgiftsbelagd och hur man fastställer avgiftsnivåerna. Dessa skillnader får konsekvenser för den inre marknadens funktion.

---

<sup>41</sup> Källa: Intrum Justitia 2011 European Payment Index, se: <http://www.intrum.com/About-Us/European-Payment-Index/>.

<sup>42</sup> Finns på följande adress: [http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications\\_en.htm](http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications_en.htm).

<sup>43</sup> Artiklarna 5.2 a och 5.2 b i Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/29/EG av den 22 maj 2001 om harmonisering av vissa aspekter av upphovsrätt och närstående rättigheter i informationssamhället.

Kommissionen har lanserat en medlingsprocess där berörda nyckelaktörer möts för att klarlägga centrala delar där en fungerande överenskommelse kan uppnås.<sup>44</sup> Medlingen fokuserar t.ex. på vilka enheter som ska avgiftsbeläggas, metoder för att fastställa avgiftsnivåer och gränsöverskridande försäljning. Samtidigt analyseras privat kopiering och reprografi i samband med nya digitala distributionsformer av upphovsrättsskyddat material och dess konsekvenser för avgiftssystem.

Utifrån denna medling kommer medlaren att formulera rekommendationer som kan fungera som ett ramverk för möjliga lagstiftningsåtgärder.

---

<sup>44</sup> [http://ec.europa.eu/commission\\_2010-2014/barnier/headlines/speeches/2012/04/20120402\\_en.htm](http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/barnier/headlines/speeches/2012/04/20120402_en.htm).

## **7. SLUTSATSER**

Artikel 20 i tjänstedirektivet förbjuder diskriminering av tjänstemottagare på grundval av deras nationalitet eller bosättningsland. Detta gäller vägran att tillhandahålla tjänster, begränsningar av tillträdet till erbjudanden och erbjudanden på sämre villkor. Likväl blir konsumenterna alltför ofta besvikna. Det händer att konsumenterna från andra medlemsstater vägras tjänster eller endast får tillträde till tjänster på diskriminerande villkor. Ett fullständigt genomförande av artikel 20.2 i medlemsstaterna skulle sätta stopp för all diskriminering som inte är objektivt motiverad. Följande åtgärder bör bidra till att säkerställa att det målet uppnås.

### **7.1. Medlemsstaternas myndigheters tillämpning av artikel 20.2**

Än så länge har inrapporterade klagomål på olika behandling mycket sällan lett till beslut om verkställighet från medlemsstaternas behöriga myndigheter, inte minst eftersom problemet i många fall verkar kunna lösas i godo efter inblandning av tillsynsmyndigheter eller konsumentskyddsorgan. Dessa myndigheter bör se till att sådana fall noga följs upp där det behövs. Vid tvister som rör tjänstemottagarnas rättigheter och där konsumenterna och tjänsteleverantörerna inte har kunnat nå en uppgörelse i godo – trots inblandning av relevanta organ – bör medlemsstaternas myndigheter tillämpa de nationella bestämmelserna om tjänstemottagares rättigheter som fastställts i tjänstedirektivet, i enlighet med tillämpliga nationella förfaranden.

Vid bedömningen av om det är objektivt motiverat att vägra tillhandahålla en tjänst eller att tillhandahålla den på olika villkor, uppmanas medlemsstaternas myndigheter att ta hänsyn till de framsteg som gjorts vid fullbordandet av den inre marknaden och vid undanröjandet av hinder. När åtgärder på EU-nivå gör det möjligt för företag att övervinna vissa befintliga regleringshinder för gränsöverskridande tillhandahållande av tjänster, bör företag som väljer att inte bruka de möjligheterna (och i stället vägrar tillhandahålla tjänster eller tillämpar olika behandling) normalt motivera detta med andra objektiva faktorer. Exempel på sådana åtgärder är upprättandet av det gemensamma eurobetalningsområdet och utvecklingen av upphovsrättslagstiftningen.

Kommissionen ska samordna ett utbyte av information och god praxis mellan myndigheter gällande deras verkställighetsåtgärder.

### **7.2. Kommissionens roll: Information och stöd till medlemsstater, företag och konsumenter**

Kommissionen kommer att noga följa upp hur bestämmelsen om icke-diskriminering genomförs i medlemsstaterna och koordinera ett strukturerat utbyte av information och god praxis mellan myndigheter gällande deras verkställighetsåtgärder. Kommissionen ska också lägga fram ytterligare vägledning utifrån de erfarenheter som gjorts vid det nationella genomförandet av detta krav. I den kommer även den rättsliga utvecklingen att beaktas som ska undanröja återstående hinder för gränsöverskridande handel.

Kommissionen kommer att upprätthålla kontakten med näringslivet, inklusive via näringslivsorganisationer, handelskamrar och andra organ, för att informera dem om deras rättigheter och skyldigheter enligt artikel 20.2 i tjänstedirektivet. På den punkten kommer kommissionen att samarbeta med medlemsstaterna för att uppmuntra tjänsteleverantörer inom specifika sektorer att vidta åtgärder för att säkerställa kvaliteten på sina tjänster med hjälp av kvalitetskriterier för tillämpningen av detta krav.

Kommissionen kommer också att samarbeta med företag för att öka insynen och stödja företagens ansträngningar att se till att kunderna kan handla över gränserna på den inre marknaden.

### **7.3. En påtagligare inre marknad: Steg som företag kan ta för att tillämpa de rättigheter som föreskrivs i artikel 20.2**

Kommissionen arbetar för att se till att företag kan dra nytta av de möjligheter som Internet ger. Företag kan välja att fokusera på att bygga upp en kundbas på sin lokala eller nationella marknad och kan genomföra marknadsföringskampanjer i vilka medlemsstater de vill. För inte upprätta artificiella gränser på EU:s inre marknad bör man dock anstränga sig för att ge konsumenter i andra medlemsstater tillträde till de tjänster som erbjuds i de målländerna, särskilt de som erbjuds online.

För att artikel 20.2 ska få fullt genomslag uppmanas företag som tillhandahåller tjänster att underlätta tillträde för tjänstemottagare som vill dra nytta av den inre marknaden. Direkt diskriminering på grund av nationalitet ska i princip inte längre förekomma. Dessutom bör tjänstemottagare som flyttar till andra länder och försöker köpa tjänster där i princip inte diskrimineras på grund av sin bosättningsort, eftersom deras situation i allmänhet är jämförbar med personer bosatta i den medlemsstat som tjänsten tillhandahålls i.

Företag med online-försäljning bör uppmanas att på förhand och på framträdande plats på sina webbplatser ange alla eventuella leveransbegränsningar som gäller för tjänsterna. Detta kommer att bli en skyldighet i och med genomförandet av det nyligen antagna direktivet om konsumenträttigheter.<sup>45</sup>

Om företag som säljer tjänster online kontaktas av kunder som inte är bosatta i de medlemsstater som de (implicit eller explicit) riktar sina online-erbjudanden mot, bör vägran att tillhandahålla tjänster eller olika behandling av konsumenter bosatta i andra länder endast förekomma när det motiveras av objektiva skäl. När dessa skäl bedöms i enskilda fall, kan de behöriga myndigheterna behöva ta hänsyn till storleken på det företag som tillhandahåller tjänsten.

Kravet på icke-diskriminering fordrar en bedömning av det enskilda fallet. Man bör dock särskilt uppmärksamma fall där konsumenterna drabbas av högre avgifter än vid inhemska transaktioner när de önskar betala för en tjänst som tillhandahålls i en annan medlemsstat genom betalningsöverföring eller autogirering i euro. Konsumenter bör i princip inte lägre nekas att köpa varor med motiveringen att det är omöjligt att fysiskt leverera varor till en annan medlemsstat. På samma sätt bör inte tjänsteleverantörer på grund av rent geografiska faktorer tillämpa olika villkor för tillträde till sina tjänster, om det inte finns objektiva faktorer som motiverar sådana skillnader.

---

<sup>45</sup> Artikel 8.3 i direktivet om konsumenträttigheter.

Insyn ger tjänstemottagare ökad insikt i skälen bakom en möjlig vägran att tillhandahålla tjänster eller bakom ett högre pris, i de fall detta kan motiveras. Företag uppmanas därför att motivera olika behandling, om tjänstemottagarna så begär. Om företaget redan på förhand tydligt har angett de leveransbegränsningar som gäller för ett erbjudande, blir det antagligen lättare för företaget att informera kunderna om skälen till begränsningarna. Ytterligare en fördel är att när företag på förhand bestämmer vilka leveransbegränsningar de ska tillämpa, kommer de samtidigt att ha formulerat de skäl som ligger till grund för dem.

Ett antal hinder försvårar fortfarande gränsöverskridande tillhandahållande av tjänster och hindrar företag från att ”tänka europeiskt”, både online och offline. Dessa hinder måste först avhjälpas så att verksamheter helt kan dra nytta av de möjligheter som den inre marknaden ger dem. Initiativ på EU-nivå är på väg för att undanröja de hinder som ännu finns kvar för gränsöverskridande tillhandahållande av tjänster.

## BILAGA I

### Genomförandebestämmelser



Medlemsstat	Genomförandebestämmelse i nationell lagstiftning	Genomförandebestämmelses lydelse (eller, om sådan finns, engelsk översättning)	Datum för ikraftträdande
AT	Art. 1, § 23 of the Dienstleistungsgesetz	Die allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Dienstleistungserbringers für den Zugang zu einer Dienstleistung dürfen keine auf der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers beruhenden diskriminierenden Bestimmungen enthalten. Unterschiede bei den Zugangsbedingungen sind nicht diskriminierend, wenn sie durch objektive Kriterien gerechtfertigt sind.	21/11/2011
BE	Article 24(1) de la Loi sur les services du 26 mars 2010, (M.B. du 30 avril 2010, p. 24437)	<p><u>NL</u>: De afnemers worden niet onderworpen aan discriminerende eisen op grond van nationaliteit of verblijfplaats. De algemene voorwaarden voor toegang tot een dienst, die door de dienstverrichter voor het publiek toegankelijk worden gemaakt, bevatten geen discriminerende bepalingen in verband met de nationaliteit of verblijfplaats van de afnemer, zonder evenwel de mogelijkheid uit te sluiten om verschillende toegangsvoorwaarden te stellen wanneer die verschillen rechtstreeks door objectieve criteria worden gerechtvaardigd. <u>FR</u>: Les destinataires ne sont pas soumis à des exigences discriminatoires fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence. Les conditions générales d'accès à un service, qui sont mises à la disposition du public par le prestataire, ne contiennent pas de conditions discriminatoires en raison de la nationalité ou du lieu de résidence du destinataire, sans que cela ne porte atteinte à la possibilité de prévoir des différences dans les conditions d'accès lorsque.</p>	28/12/2009
BG	Art. 1 and 2 of the Protection Against Discrimination Act	Art. 1: This Act shall regulate the protection against all forms of discrimination and shall contribute to its prevention. Art. 2: The purpose of this Act shall be to ensure to every person the right to: 1. equality before the act; 2. equal treatment and opportunities for participation in public life; 3. effective protection against discrimination.	

Medlemsstat	Genomförandebestämmelse i nationell lagstiftning	Genomförandebestämmelses lydelse (eller, om sådan finns, engelsk översättning)	Datum för ikraftträdande
CY	Section 20(2) of the Freedom of Establishment of Service Providers and the Freedom of Movement of Services Law of 2010, Law 76(I)/2010.	Providers shall ensure that the general conditions of access to a service made available to the public do not contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, but without precluding the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	16/07/2010
CZ	Redan föreliggande bestämmelser: Antidiscrimination Act No 198/2009 Coll., § 1/1 j), § 2 Consumer Protection Act No 634/1992 Coll. ,§ 6	§ 6 Zákaz diskriminace příjemců služeb (1) Poskytovatel služby je povinen zajistit, aby podmínky přístupu k poskytovaným službám nebyly diskriminační, zejména co se týče státní příslušnosti příjemců služeb nebo jejich místa bydliště. (2) Diskriminací není stanovení rozdílných podmínek přístupu ke službám na základě objektivních kritérií, zejména účtování dodatečných nákladů vzniklých v důsledku vzdálenosti nebo v důsledku technické povahy poskytování služby. Jednotná kontaktní místa	Antidiscrimination Act: 01/12/2009 Consumer Protection Act/ 12/02/2008
DE	§ 5 <i>DL-InfoV</i> (Service Information Requirements Regulation)	The service provider shall not make public any conditions of access to a service that contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient. This shall not apply to differences in the conditions of access where those difference are directly justified by objective criteria.	17/03/2010
DK	Kap 4, §5 Lov om tjenesteydelser i det indre marked nr. 384 of 25 May 2009	§ 5. A service provider may not subject a service recipient to discriminatory treatment based on the nationality, place of registered office or place of residence of the service recipient. Para. 2. Para. 1 does not preclude the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria	28/12/2009

Medlemsstat	Genomförandebestämmelse i nationell lagstiftning	Genomförandebestämmelses lydelse (eller, om sådan finns, engelsk översättning)	Datum för ikraftträdande
EE	§ 15(2) of the European Union Services Directive Implementation Act	§15. Prohibition on discrimination of recipients (2) Also, the conditions of access to a service, which are made available to the public by the provider, shall not be discriminating on grounds of the nationality or place of residence of the recipient unless they are directly justified by objective criteria	28/12/2009
EL	Art. 21 of Law 3844/2010	2. The general conditions of access to a service made available to the public at large by a provider shall not contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, but without precluding the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	03/05/2010
ES	Article 16 (3) of Law 17/2009, of 23 November, governing the free access to and exercise of service activities (horizontal law implementing Services Directive),and  Article 4, paragraph 2, of Law 25/2009, of 22 December, that modifies 48 laws for its adaptation to Law 17/2009	Los prestadores de servicios no podrán imponer a los destinatarios requisitos ni condiciones generales de acceso a los servicios que sean discriminatorios por razón de su nacionalidad o lugar de residencia, sin que ello menoscabe la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos.	24/12/2009

<b>FI</b>	Lagstiftningen ansågs vara förenlig med artikel 20.2, genom följande bestämmelser: Finlands grundlag, 731/1999, (6 § Jämlikhet);  Lag om likabehandling, 21/2004, (6 § Förbud mot diskriminering);  Förvaltningslag, 434/2003, (6 § Rättsprinciperna inom förvaltningen);  Strafflag, 39/1889, (Kap. 11, 11 § Diskriminering)		
-----------	--	--	--

Medlemsstat	Genomförandebestämmelse i nationell lagstiftning	Genomförandebestämmelses lydelse (eller, om sådan finns, engelsk översättning)	Datum för ikraftträdande
<b>FR</b>	<p>Article L. 420-1 Code de commerce prohibant les ententes anticoncurrentielles</p> <p>Article L. 420-2 Code de commerce relatif aux abus de position dominante</p> <p>Article L. 442-6 Code de commerce sur les pratiques restrictives de concurrence. For consumer transactions Article L. 122-1 Code consommation, Article R. 121-13 Code de consommation (sanctions).</p>		<p>10/12/1986 för bestämmelser om konkurrenslagstiftning</p> <p>1/12/1986 för bestämmelser om Code de la Consommation.</p>
<b>HU</b>	<p>Act LXXVI of 2009 on the general rules regarding access to and exercise of service activities, Article 11(1) and (2)</p>	<p>(1) In respect of the use of services provided in the framework of service activities, all kinds of discrimination based on the nationality, place of residence or registered office shall be prohibited, unless there are other, reasonably justified conditions based on objective consideration related to the nature of the service.</p> <p>(2) The general terms of contracts applied by the service provider for the use of the service constituting discrimination provided for under paragraph (1) shall be null and void.</p>	01/10/2009
<b>IE</b>	<p>Regulation 10 of the European Union (Provision of Services) regulations 2010 (S.I. No. 533 of 2010)</p>	<p>10. (1) A competent authority in the State shall not impose on a recipient a discriminatory requirement that is based on the recipient's nationality or place of residence.</p> <p>(2) Subject to paragraph (3), a provider who provides a service to the general public shall not discriminate in the conditions on which the service is provided to a recipient on the basis of the recipient's nationality or place of residence.</p> <p>(3) A provider may provide for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.</p> <p>(4) A requirement or condition imposed in contravention of this Regulation has no effect.</p>	16/11/2010

Medlemsstat	Genomförandebestämmelse i nationell lagstiftning	Genomförandebestämmelses lydelse (eller, om sådan finns, engelsk översättning)	Datum för ikraftträdande
<b>IT</b>	Article 29(1) del Decreto Legislativo n. 59/2010, ‘Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno’ (övergripande lag som genomför tjänstedirektivet)	Art. 29 (Divieto di discriminazioni) 1. Al destinatario non possono essere imposti requisiti discriminatori fondati sulla sua nazionalità o sul suo luogo di residenza. 2. E’ fatto divieto ai prestatori di prevedere condizioni generali di accesso al servizio offerto che contengano condizioni discriminatorie basate sulla nazionalità o sul luogo di residenza del destinatario, ferma restando la possibilità di prevedere condizioni d’accesso differenti allorché’ queste sono direttamente giustificate da criteri oggettivi. 3. A decorrere dalla data di entrata in vigore del presente decreto sono abrogate le disposizioni legislative e regolamentari statali incompatibili con le disposizioni di cui al comma 1	26/03/2010
<b>LT</b>	Article 11(3) of the Law on Services of the Republic of Lithuania	When establishing the general conditions for receiving services that are made available to the public, it shall be prohibited to impose requirements discriminating the recipients on grounds of nationality, permanent residence or Member State of the establishment, except when such requirements can be objectively justified.	28/12/2009
<b>LV</b>	Law on the Free Provision of Services, Section 10	Section 10. Rights of the service recipient (1) The service recipient’s rights to receive a service shall not be restricted: 1) by obliging him to obtain a permit in order to receive or use a particular service; 2) by imposing a prohibition or restriction on him regarding the receipt of financial aid, if this right or scope of aid is dependent on the status of the service recipient concerned in Latvia or in those locations where the service is provided. (2) A service recipient has the right to receive a service which is not discriminative regarding his/her citizenship (nationality) or residence, except the cases, when the application of such conditions is clearly and distinctly formulated, objectively justified, is fair and honest.	04/05/2010

Medlemsstat	Genomförandebestämmelse i nationell lagstiftning	Genomförandebestämmelses lydelse (eller, om sådan finns, engelsk översättning)	Datum för ikraftträdande
LU	Article 11 of Loi 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur (Horizontal law implementing the Services Directive)	Les exigences discriminatoires fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence des destinataires sont interdites, y compris dans les conditions générales mises à disposition par les prestataires. Toutefois, les prestataires ont la possibilité de prévoir des différences dans les conditions d'accès lorsqu'elles sont directement justifiées par des critères objectifs.	24/05/2011
MT	Article 9 of ACT No. XXIII of 2009 to establish general provisions facilitating the exercise of freedom of establishment for service providers and the free movement of services in the internal market	9. Recipients and potential recipients of a service shall not be subjected to discriminatory requirements, including: (a) limitations to access to services in Malta through a provider's general conditions that contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, provided that this does not preclude the possibility for a provider to provide for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	
NL	<p>Article 1 of the Dutch Constitution; •</p> <p>Article 1, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act (definitions);</p> <p>Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act;</p> <p>Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act;</p> <p>Article 9 of the General Equal Treatment Act</p>	<p>• Article 1 of the Dutch Constitution: All which are present in The Netherlands, shall be treated equally in equal cases. Discrimination due to religion, affiliation, political opinion, race, sex or on any ground whatsoever, is prohibited.</p> <p>• Article 1, paragraph 1, (definitions) of the General Equal Treatment Act: 1. In this Act and the articles based thereupon the following applies: a. discrimination (in Dutch: onderscheid): direct and indirect discrimination as well as an order to that end; b. direct discrimination: discrimination between persons on the basis of religion, philosophy of life, political persuasion, race, sex, nationality, hetero- or homosexual inclination or civil state; c. indirect discrimination: discrimination based on other qualities or behaviour as referred to under b, which have a direct discriminatory effect.'</p> <p>• Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act: '1. The prohibition of discrimination as provided for in this Act does not apply with regard to indirect discrimination if that discrimination can be objectively justified by a legitimate goal and the means to attain that goal are proportionate and necessary.'</p> <p>• Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act:</p>	<p>Article 1 of the Dutch Constitution (current wording): 2/03/1983</p> <p>Article 1, paragraph 1, General Equal Treatment Act (current wording): 1st of September 1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004</p> <p>Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act (current wording): 1/09/1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004</p> <p>Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act (current</p>

		<p>1. Discrimination is prohibited when offering or providing access to goods or services and when closing, excuting or terminating such a contract, as well as when giving career advice and advice on school choice or choice of a profession, when this occurs:</p> <p>a. in the exercise of a profession or a business,  b. by public authorities  c. by organisations active in the field of social housing, welfare, health, culture or education, and  d. by natural persons which do not act in the exercise of a profession or a business, when offering occurs in public.</p> <p>Note: Paragraphs 2 and 3 of Article 7 of the General Act contain some exceptions in the fields of education by private schools which are based on religious principles and when dealing with purely private relationships where no economic activity is concerned.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Article 9 of the General Equal Treatment Act:  ‘Contractual provisions in breach of this Act are null and void.’</li> </ul>	<p>wording): 1/09/1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004  Article 9 of the General Equal Treatment Act (current wording):  1/09/1994</p>
<b>PL</b>	Article 9 of the Act on providing services on the territory of the Republic of Poland	A provider shall ensure that general conditions of access to a service do not discriminate a recipient on the grounds of citizenship or place of residence.	10/04/2010
<b>PT</b>	Article 19 of Decree-Law 92/2010, of 26 July 2010 (horizontal law implementing Services Directive)	<p>Article 19  Non-discrimination of recipients</p> <p>1 — Service recipients shall not be made subject to discriminatory requirements based on their nationality, place of residence or location of the registered office.</p> <p>2 — The general conditions of service provision defined by the service provider shall not contain discriminatory provisions relating to the nationality, place of residence or location of the registered office of the service recipient, except where those differences are directly justified by objective criteria.</p> <p>3 — The law shall not make recipients subject to any conditions, limitations, prohibitions or other requirements which restrict the use of a service supplied by a provider established in another Member State.</p> <p>4 — ‘‘Recipient’’ shall be deemed to mean any natural person who is a national of a Member State or who benefits from rights conferred upon him by Community acts, or any legal person established in a Member State, who, for professional or non-professional purposes, uses, or wishes to use, a service.</p>	01/10/2010



Medlemsstat	Genomförandebestämmelse i nationell lagstiftning	Genomförandebestämmelses lydelse (eller, om sådan finns, engelsk översättning)	Datum för ikraftträdande
<b>RO</b>	Government Emergency Ordinance no. 49/2009, Art. 20(2) (Section IV — Rights of the services' beneficiaries, Chapter IV — Freedom to provide services)	(1) The providers may not include discriminatory requirements based on his citizenship or nationality, or the place of residence or the registered office of the recipient under the general conditions of access to a service, which are made available to the public. (2) Providers may provide for different conditions of access where they are justified by objective criteria. (3) The clauses or declarations containing discriminatory conditions are automatically void.	05/06/2009
<b>SE</b>	Artikel 20, Lag (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden	En tjänsteleverantör får inte för tillhandahållandet av tjänster ställa upp allmänna villkor som diskriminerar tjänstemottagare på grund av nationalitet eller bosättningsort, om detta inte kan motiveras på objektiva grunder.	27/12/2009
<b>SI</b>	Article 17 of Decree Promulgating the Services in the Internal Market Act (ZSNT)	Contractual and general conditions for access to services which are made available to the public at large by a service provider may not contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the service recipient.	30/03/2010
<b>SK</b>	Act No 136/2010 Coll. on services in the internal market and amending and supplementing certain acts — Art. 1 Section 10	A service provider shall be obliged to ensure that the same conditions of access to services provided apply to all recipients of services regardless of the nationality, place of permanent residence or registered office of the recipient of the service.	01/06/2010

Medlemsstat	Genomförandebestämmelse i nationell lagstiftning	Genomförandebestämmelses lydelse (eller, om sådan finns, engelsk översättning)	Datum för ikraftträdande
UK	Regulations 30(2) and 30 (3) of the Provision of Services Regulations 2009	(1) A competent authority may not subject recipients of a service who are individuals to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence. (2) The provider of a service may not, in the general conditions of access to a service which the provider makes available to the public at large, include discriminatory provisions relating to the place of residence of recipients who are individuals. (3) Paragraph (2) does not apply to differences in conditions of access which are directly justified by objective criteria.	28/12/2009
<b>EES-EFTA-länder</b>			
IS	Art 15, Act 76/2011 on services in the internal market of the European Economic Area	The recipients of services shall not be made subject to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence, and providers are prohibited from including in their terms of service discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of recipients. In exceptional circumstances, different conditions of access to a service may be established, provided that the differences are justified by objective criteria.	29/06/2011
LI	Article 21 of the Services Act (Bericht und Antrag der Regierung betreffend die Schaffung eines Gesetzes über die Erbringung von Dienstleistungen (Dienstleistungsgesetz))	Der Dienstleistungserbringer darf den Zugang zu einer Dienstleistung nicht in diskriminierender Weise von der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers abhängig machen. Unterschiede bei den Zugangsbedingungen sind nicht diskriminierend, wenn sie durch objektive Kriterien gerechtfertigt sind.	

<p><b>NO</b></p>	<p>§ 19 (2), second and third sentence of Lov 2009-06-19 nr. 103 om tjenestevirksomhet (Norwegian Services Act)</p>	<p>Service recipients cannot be subject to requirements that limit their right to receive services from a provider established in another EEA State. Service recipients from other EEA States cannot be subject to discriminatory requirements on grounds of their nationality, residence or establishment state. Similar discrimination must not occur in a service providers' general conditions of access to a service. The first and second sentences do not prevent the application of special conditions for the receipt of the service when they are justified by objective factors.</p>	<p>28/12/2009</p>
------------------	---	---	-------------------

## BILAGA II

Behöriga myndigheter

<b>Medlemsstat</b>	<b>Behörig myndighet – konsumentskydd</b>	<b>Behörig myndighet – företag</b>
<b>AT</b>	Bezirksverwaltungsbehörde	Bezirksverwaltungsbehörde
<b>BE</b>	SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie — Direction générale du Contrôle et de la Médiation	SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie — Direction générale du Contrôle et de la Médiation
<b>BG</b>	Commission on Consumer Protection	Commission on Consumer Protection
<b>CY</b>	Consumer and Competition Protection Service (CCP)	National courts
<b>CZ</b>	Courts, Ombudsman, Czech Trades Inspectorate, ECC	National courts
<b>DE</b>	7 000 trade and business authorities, chambers of auditors, lawyers and tax consultants	
<b>DK</b>	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)

<b>Medlemsstat</b>	<b>Behörig myndighet – konsumentskydd</b>	<b>Behörig myndighet – företag</b>
<b>EE</b>	Estonian Consumer Protection Board (although no specific tasks under Art 20 have been delegated to it by law)	National courts
<b>EL</b>	Consumers Ombudsman	Enterprise Europe Network in Greece
<b>ES</b>	Consumer protection regional authorities to be found at  <a href="http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum">http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum</a>	Sectoral competent authorities responsible at national or regional level
<b>FI</b>	Civil- eller brottmålsdomstolarna, beroende på målets art. I vissa fall kan även Justitiekanslern, Justitieombudsmannen, jämställdhetsombudsmannen eller minoritetsombudsmannen vara behörig.	Civil- eller brottmålsdomstolarna, beroende på målets art. I vissa fall kan även Justitiekanslern, Justitieombudsmannen, jämställdhetsombudsmannen eller minoritetsombudsmannen vara behörig.
<b>FR</b>	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie	National courts

<b>Medlemsstat</b>	<b>Behörig myndighet – konsumentskydd</b>	<b>Behörig myndighet – företag</b>
<b>HU</b>	Equal Treatment Authority (Egyenlő Bánásmód Hatóság-EBH), Judicial authority	Hungarian Competition Authority (Gazdasági Versenyhivatal — GVH), Equal Treatment Authority, Judicial authority
<b>IE</b>	Sectoral competent authorities responsible for the enforcement of all provisions pertaining to the implementation of the Services Directive for that sector	Sectoral competent authorities responsible for the enforcement of all provisions pertaining to the implementation of the Services Directive for that sector
<b>IT</b>	ANTITRUST (autorità garante della concorrenza e del mercato)  Civil courts	ANTITRUST (autorità garante della concorrenza e del mercato)  Civil courts
<b>LT</b>	State Non Food Products Inspectorate (consumer rights protection authority)	National courts
<b>LV</b>	Ombudsman  Civil courts	National courts
<b>LU</b>	Collective and single legal actions in front of Courts in the scope of articles L.121-1 à 122-8 and L.313-1 and L.313-2 du Code de la consommation	Conseil de la concurrence

<b>Medlemsstat</b>	<b>Behörig myndighet – konsumentskydd</b>	<b>Behörig myndighet – företag</b>
<b>MT</b>	Office for Consumer Affairs, Malta Competition and Consumer Affairs Authority	Office for Consumer Affairs, Malta Competition and Consumer Affairs Authority
<b>NL</b>	Equal Treatment Commission	Equal Treatment Commission
<b>PL</b>	Civil courts	Civil courts
<b>PT</b>	<p>ASAE — Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica</p> <p>IRAE — Inspeções Regionais de Actividades Económicas for the Azores and Madeira Regions.</p> <p>For professional services under a public professional association, the relevant public professional association</p>	<p>ASAE — Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica, IRAE</p> <p>Inspeções Regionais de Actividades Económicas for the Azores and Madeira Regions</p> <p>For professional services under a public professional association, the relevant public professional association.</p>
<b>RO</b>	National Authority for Consumers Protection	National courts
<b>SE</b>	Behöriga sektorsmyndigheter med ansvar för efterlevnaden av alla bestämmelser som berör genomförandet av tjänstedirektivet inom respektive sektor	Behöriga sektorsmyndigheter med ansvar för efterlevnaden av alla bestämmelser som berör genomförandet av tjänstedirektivet inom respektive sektor
<b>SI</b>	Market Inspectorate of the Republic of Slovenia	National courts
<b>SK</b>	Slovak Trade Inspection	Slovak Trade Inspection



<b>Medlemsstat</b>	<b>Behörig myndighet – konsumentskydd</b>	<b>Behörig myndighet – företag</b>
<b>UK</b>	Office of Fair Trading, Local Authority Trading Standards Authorities and the Department of Enterprise, Trade and Investment in Northern Ireland	National courts
<b>EES-EFTA-länder</b>		
<b>IS</b>	Consumer Agency	National courts
<b>LI</b>	Office of Trade and Transport	Office of Trade and Transport
<b>NO</b>	Consumer Ombudsman	National courts