

- b) diskriminerende at begrænsninger af dennes muligheder for at opnå finansiel bistand med den begrundelse, at tjenesteyderen er etableret i en anden medlemsstat, eller på grund af lokaliseringen af det sted, hvor tjenesteydelsen udføres.

### *Artikel 20*

#### *Forbud mod forskelsbehandling*

1. Medlemsstaterne påser, at der ikke stilles diskriminerende krav til en tjenestemodtager begrundet i dennes nationalitet eller opholdssted.

2. Medlemsstaterne påser, at de generelle betingelser for adgangen til en tjenesteydelse, som tjenesteyderen stiller til rådighed for offentligheden, ikke indeholder diskriminerende betingelser begrundet i tjenestemodtagerens nationalitet eller opholdssted, uden at dette dog berører muligheden for at anvende forskellige adgangsbetingelser, som er direkte begrundet i objektive kriterier.

### *Artikel 21*

#### *Bistand til tjenestemodtagere*

1. Medlemsstaterne påser, at tjenestemodtageren i den medlemsstat, hvor de opholder sig, har adgang til følgende oplysninger:

- a) generelle oplysninger om de krav, der gælder i andre medlemsstater for adgangen til at optage og udøve servicevirksomhed, herunder især forbrugerbeskyttelseskrav
- b) generelle oplysninger om klagemuligheder i tilfælde af tvister mellem en tjenesteyder og en tjenestemodtager
- c) kontaktoplysninger på sammenslutninger og organisationer, herunder centrene i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre, hvor tjenesteydere og tjenestemodtagere kan få praktisk bistand.

Rådgivningen fra de kompetente myndigheder skal om nødvendigt omfatte en enkel trin-for-trin-vejledning. Oplysningerne, herunder om muligheder for bistand, skal meddeles klart og entydigt, være nemt tilgængelige på afstand, herunder ad elektronisk vej og skal ajourføres jævnligt.

2. Medlemsstaterne kan overdrage den i stk. 1 omhandlede opgave til kvikskrannerne eller til

ethvert andet organ såsom centrene i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre, forbruger-sammenslutninger eller Euro Info Centre.

Medlemsstaterne meddeler Kommissionen kontaktoplysningerne på de udpegede organer. Kommissionen fremsender disse oplysninger til de øvrige medlemsstater.

3. Med henblik på at opfylde kravene i stk. 1 og 2 henvender det organ, som tjenestemodtageren har forelagt sagen, sig om nødvendigt til det tilsvarende organ i den berørte medlemsstat. Sidstnævnte organ fremsender oplysningerne så hurtigt som muligt til det anmodende organ, der videresender oplysningerne til modtageren. Medlemsstaterne påser, at disse organer yder hinanden bistand, og træffer enhver mulig foranstaltning med henblik på et effektivt samarbejde. Medlemsstaterne fastsætter sammen med Kommissionen de praktiske ordninger, der er nødvendige for gennemførelsen af stk. 1.

4. Kommissionen vedtager efter den i artikel 40, stk. 2, omhandlede procedure gennemførelsesbestemmelser til nærværende artikels stk. 1, 2 og 3, hvori fastsættes de nærmere tekniske bestemmelser om informationsudveksling mellem organer i forskellige medlemsstater og navnlig bestemmelserne om informationssystemernes interoperabilitet, idet der tages hensyn til fælles standarder.

## KAPITEL V

### TJENESTEYDELSESNES KVALITET

#### *Artikel 22*

#### *Oplysninger om tjenesteydere og deres tjenesteydelser*

1. Medlemsstaterne påser, at tjenesteyderen stiller følgende oplysninger til rådighed for tjenestemodtageren:

- a) tjenesteyderens navn, retlige status og retlige form, den fysiske adresse, hvor denne er etableret, og nærmere oplysninger, som muliggør hurtig kontakt og direkte kommunikation med tjenesteyderen, eventuelt ad elektronisk vej
- b) hvis tjenesteyderen er optaget i et handelsregister eller et andet lignende offentligt register, oplysning om dette register og tjenesteyderens registreringsnummer eller tilsvarende identifikationsoplysninger i det pågældende register