

regler, der varierer efter det enkelte erhvervs særlige karakteristika, og nødvendigt for at sikre deres uafhængighed og uvildighed

- b) tjenesteydere, der udfører tjenesteydelser inden for certificering, godkendelse, teknisk kontrol, test og prøvninger, i det omfang det er berettiget for at sikre deres uafhængighed og uvildighed.

2. Hvis virksomhed på flere områder mellem de i stk. 1, litra a) og b), omhandlede tjenesteydere er tilladt, sørger medlemsstaterne for:

- a) at interessekonflikter og uforenelighed mellem visse former for virksomhed forebygges
- b) at den uafhængighed og uvildighed, der er nødvendig i forbindelse med visse former for virksomhed, sikres
- c) at de fagetsiske adfærderegler for de forskellige former for virksomhed er forenelige med hinanden, især med hensyn til forretningshemmeligheden.

3. I den i artikel 39, stk. 1, omhandlede rapport angiver medlemsstaterne, hvilke tjenesteydere der er underlagt de i nærværende artikels stk. 1 omhandlede krav, hvori kravene består, og hvorfor de anser dem for berettigede.

Artikel 26

Kvalitetspolitik i relation til tjenesteydelser

1. Medlemsstaterne træffer i samarbejde med Kommissionen ledsageforanstaltninger med henblik på at tilskynde tjenesteyderne til at træffe frivillige foranstaltninger til sikring af tjenesteydernes kvalitet, navnlig ved:

- a) certificering eller evaluering af uafhængige eller akkrediterede organer af deres virksomhed,

eller

- b) udarbejdelse af deres eget kvalitetscharter eller deltage i kvalitetschartre eller kvalitetsmærkningsordninger fastlagt af erhvervsorganisationer på fællesskabsplan.

2. Medlemsstaterne påser, at oplysningerne om betydningen af og tildelingskriterierne for kvalitetsmærker for tjenesteydelser er nemt tilgængelige for tjenesteydere og tjenestemodtagere.

3. Medlemsstaterne træffer i samarbejde med Kommissionen ledsageforanstaltninger med henblik på at tilskynde faglige organisationer

samt handels- og håndværkskamre og forbrugerorganisationer på deres eget område til at samarbejde på fællesskabsplan for at fremme kvaliteten af tjenesteydelser, navnlig ved at gøre det lettere at vurdere tjenesteydernes duellighed.

4. Medlemsstaterne træffer i samarbejde med Kommissionen ledsageforanstaltninger med henblik på at tilskynde navnlig forbrugerorganisationer til at udarbejde uafhængige vurderinger af tjenesteydelsers kvaliteter og mangler, herunder især udvikling på fællesskabsplan af sammenlignende test og prøvninger og formidling af resultaterne heraf.

5. Medlemsstaterne tilskynder i samarbejde med Kommissionen til udvikling af frivillige europæiske standarder med henblik på at fremme foreneligheden mellem tjenesteydelser, der udføres af tjenesteydere fra forskellige medlemsstater, oplysning af tjenestemodtagere og tjenesteydelsernes kvalitet.

Artikel 27

Bilæggelse af tvister

1. Medlemsstaterne træffer de nødvendige almindelige foranstaltninger til at sikre, at tjenesteyderne udleverer kontaktoplysninger, navnlig en post-, telefax- eller e-mail-adresse samt et telefonnummer, hvortil alle tjenestemodtagere, også de, der opholder sig i en anden medlemsstat, kan rette henvendelse med en klage eller spørgsmål vedrørende den udførte tjenesteydelse. Tjenesteydere skal oplyse deres juridiske adresse, hvis denne ikke er deres normale post-adresse.

Medlemsstaterne træffer de nødvendige almindelige foranstaltninger til at sikre, at tjenesteyderne besvarer klager som omhandlet i første afsnit hurtigst muligt og bestræber sig på at finde en tilfredsstillende løsning.

2. Medlemsstaterne træffer de nødvendige almindelige foranstaltninger med henblik på at forpligte tjenesteyderne til at bevise, at de i dette direktiv fastsatte oplysningsforpligtelser er opfyldt, og at oplysningerne er korrekte.

3. Når der kræves en finansiel garanti for opfyldelsen af en retsafgørelse, anerkender medlemsstaterne ækvivalente garantier, der er stillet af et kreditinstitut eller en forsikringsgiver etableret i en anden medlemsstat. Et sådant kreditinstitut skal være godkendt i en medlemsstat i overensstemmelse med direktiv 2006/48/EF, og