

- b) diskriminerende at begrænsninger af den-nes muligheder for at opnå finansiel bi-stand med den begrundelse, at tjeneste-yderen er etableret i en anden medlems-stat, 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 be-tingelser for adgangen til en tjenesteydelse, som tjenesteyderen stiller til rådighed for offentlige-heden, ikke indeholder diskriminerende betingel-ser begrundet i tjenestemodtagerens nationalitet eller opholdssted, uden at dette dog berører mu-ligheden for at anvende forskellige adgangsbe-tingelser, som er direkte begrundet i objektive kriterier.

### Artikel 21

#### *Bistand til tjenestemodtagere*

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

- a) generelle oplysninger om de krav, der gælder i andre medlemsstater for adgan-gen til at optage og udøve servicevirk-somhed, herunder især forbrugerbeskyt-telseskrav
- b) generelle oplysninger om klagemulighe-der i tilfælde af tvister mellem en tjeneste-yder 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 jævnlige.

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

ethvert andet organ såsom centrene i Det Euro-pæiske 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 tjenestemodtage-ren 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 foran-staltning med henblik på et effektivt samarbejde. Medlemsstaterne fastsætter sammen med Kom-missionen de praktiske ordninger, der er nød-vendige for gennemførelsen af stk. 1.

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

## KAPITEL V

### TJENESTEYDELSERNES KVALITET

#### Artikel 22

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

1. Medlemsstaterne påser, at tjenesteyderen stiller følgende oplysninger til rådighed for tje-nestemodtageren:

- a) tjenesteyderens navn, retlige status og ret-lige form, den fysiske adresse, hvor denne er etableret, og nærmere oplysninger, som muliggør hurtig kontakt og direkte kom-munikation med tjenesteyderen, eventuelt ad elektronisk vej
- b) hvis tjenesteyderen er optaget i et han-delsregister eller et andet lignende offent-ligt register, oplysning om dette register og tjenesteyderens registreringsnummer eller tilsvarende identifikationsoplysning-er i det pågældende register