



Lovtidende A

2009

Udgivet den 19. december 2009

16. december 2009.

Nr. 1372.

Bekendtgørelse om tjenesteyderes pligt til at give oplysninger til tjenestemodtagere¹⁾

I medfør af § 7a og § 30, stk. 5 i lov nr. 839 af 31. august 2009 om markedsføring, og efter bemyndigelse i henhold til § 1 i bekendtgørelse nr. 889 af 26. oktober 1994 om henlæggelse af visse beføjelser til Forbrugerstyrelsen, fastsættes:

Kapitel 1

Anvendelsesområde

§ 1. Denne bekendtgørelse finder anvendelse på

- 1) tjenesteydere, der er statsborgere eller etableret i et EU/EØS-land, og som ønsker at etablere sig eller allerede er etableret i Danmark og
- 2) tjenesteydere, der er etableret i et andet EU/EØS-land, og som ønsker midlertidigt at levere tjenesteydelser i Danmark, eller som midlertidigt leverer tjenesteydelser i Danmark.

Stk. 2. Bekendtgørelsen vedrører ikke

- 1) liberalisering af tjenesteydelser af almen økonomisk interesse,
- 2) privatisering af offentlige enheder, der udfører tjenesteydelser,
- 3) afskaffelse af monopoler på udførelsen af tjenesteydelser,
- 4) støtte, som er omfattet af EU-rettens konkurrenceregler,
- 5) fastsættelse af, i overensstemmelse med EU-retten, hvad der betragtes som tjenesteydelser af almen økonomisk interesse,
- 6) organisering og finansiering af tjenesteydelser af almen økonomisk interesse, i overensstemmelse med EU-retten, samt de specifikke forpligtelser, der gælder for dem,
- 7) foranstaltninger truffet på EU-plan eller i Danmark i overensstemmelse med EU-retten for at fremme kulturel eller sproglig mangfoldighed eller mediepluralismen,
- 8) strafferetten,
- 9) arbejdsretlige regler, herunder regler om arbejdsmiljø,
- 10) lovgivning om social sikring,
- 11) udøvelsen af grundlæggende rettigheder,
- 12) skatte- og afgiftsområdet,
- 13) den internationale privatret og

- 14) bestemmelser i EU-retsakter om særlige aspekter af adgangen til eller udøvelsen af tjenesteydelser inden for særlige områder eller særlige erhverv, som er i modstrid med bestemmelser i lov nr. 384 af 25. maj 2009 om tjenesteydelser i det indre marked.

Stk. 3. Bekendtgørelsen finder ikke anvendelse på følgende tjenesteydelser:

- 1) Ikke-økonomiske tjenesteydelser af almen interesse.
- 2) Finansielle tjenesteydelser.
- 3) Elektroniske kommunikationstjenester, og -netværk samt tilhørende faciliteter omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets
 - a) direktiv nr. 2002/19/EF af 7. marts 2002 om adgang til og samtrafik mellem elektroniske kommunikationsnet og tilhørende faciliteter,
 - b) direktiv 2002/20/EF af 7. marts 2002 om tilladelser til kommunikationsnet og tjenester,
 - c) direktiv nr. 2002/21/EF af 7. marts 2002 om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester,
 - d) direktiv nr. 2002/22/EF af 7. marts 2002 om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, og
 - e) direktiv nr. 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationsektor.
- 4) Tjenesteydelser på transportområdet, herunder havnetjenester omfattet af EF-traktatens afsnit V.
- 5) Tjenesteydelser, der udbydes af vikarbureauer.
- 6) Tjenesteydelser på sundhedsområdet.
- 7) Audiovisuelle tjenesteydelser og radiospredning.
- 8) Spil, hvor deltagerne gør en indsats med penge, og hvor udfaldet beror helt eller delvist på tilfældet, herunder lotterier og kationer.
- 9) Virksomhed, som er forbundet med udøvelse af offentlig myndighed.
- 10) Sociale tjenesteydelser, der udføres af det offentlige eller med opdrag fra det offentlige eller af velgørende organisationer, i forbindelse med socialt boligbyggeri,

¹⁾ Bekendtgørelsen indeholder bestemmelser, som gennemfører dele af Europa-Parlamentet og Rådets direktiv nr. 2006/123/EF af 12. december 2006 om tjenesteydelser i det indre marked, EU-Tidende 2006 nr. L 376 af den 27. december 2006, s. 36.

børnepasning og støtte til familier og enkeltpersoner, som har permanent eller midlertidigt behov herfor.

11) Private vagttjenester.

Kapitel 2

Definitioner

§ 2. I denne bekendtgørelse forstås ved:

- 1) *Tjenesteydelse*: Enhver selvstændig erhvervsvirksomhed, som normalt udføres mod betaling.
- 2) *Tjenesteyder*:
 - a) Enhver fysisk person, der er statsborger i et EU/EØS-land, og som udbyder en tjenesteydelse.
 - b) Enhver juridisk person, der er etableret i et EU/EØS-land, og som udbyder en tjenesteydelse.
- 3) *Tjenestemodtager*:
 - a) Enhver fysisk person, der er statsborger i et EU/EØS-land, eller som nyder rettigheder, der er tillagt vedkommende ved EU-retsakter, når den pågældende i erhvervsøjemed eller andet øjemed aftager eller ønsker at aftage en tjenesteydelse.
 - b) Enhver juridisk person, der er etableret i et EU/EØS-land, når den pågældende i erhvervsøjemed eller andet øjemed aftager eller ønsker at aftage en tjenesteydelse.
- 4) *Etablering*: Tjenesteyders faktiske udøvelse af erhvervsvirksomhed i et ikke nærmere angivet tidsrum fra et fast forretningssted, hvorfra aktiviteten med levering af tjenesteydelsen udføres.
- 5) *Midlertidig levering af tjenesteydelser*: Levering af tjenesteydelser i et andet EU/EØS-land end det EU/EØS-land, hvor tjenesteyderen er etableret.

Kapitel 3

Oplysningspligt for tjenesteydere

§ 3. Tjenesteyderen skal stille følgende oplysninger til rådighed for tjenestemodtageren:

- 1) Tjenesteyderens navn.
- 2) Den fysiske adresse, hvor tjenesteyderen er etableret.
- 3) Kontaktoplysninger, herunder telefonnummer og eventuel e-mailadresse.
- 4) Hvis tjenesteyderen er optaget i Det Centrale Virksomhedsregister oplysninger om CVR-nummer.
- 5) Almindelige forretningsbetingelser, hvor tjenesteyderen anvender sådanne.
- 6) Om tjenesteyderen anvender aftaleklausuler om lovvalg og/eller værneting.
- 7) Om der ydes en ikke-lovpligtig garanti.
- 8) Prisen for tjenesteydelsen, hvis tjenesteyderen på forhånd har fastsat en pris for en given type ydelse.
- 9) Tjenesteydelsens vigtigste karakteristika, hvis de ikke allerede fremgår af sammenhængen.

Stk. 2. Tjenesteyderen kan selv bestemme, hvordan oplysningerne gives. Oplysningerne kan eksempelvis

- 1) meddeles af tjenesteyderen på dennes eget initiativ,
- 2) være nemt tilgængelige for tjenestemodtageren dér, hvor tjenesteydelsen udføres eller kontrakten er indgået,
- 3) være nemt tilgængelige for tjenestemodtageren ad elektronisk vej via en adresse opgivet af tjenesteyderen eller
- 4) fremgå af ethvert informationsmateriale, tjenesteyderen har givet tjenestemodtageren, og hvori tjenesteydelserne er beskrevet i detaljer.

§ 4. Tjenesteyderen skal efter anmodning fra tjenestemodtageren oplyse, hvis tjenesteyderen er underlagt et adfærdskodeks eller er medlem af en faglig sammenslutning eller erhvervsorganisation, som har en ordning for udenretslig bilæggelse af tvister. Tjenesteyderen skal angive, hvordan tjenestemodtageren får nærmere oplysninger om udenretslig bilæggelse af tvister og betingelserne for ordningens anvendelse.

Stk. 2. Tjenesteyderen skal efter anmodning fra tjenestemodtageren endvidere oplyse:

- 1) prisen for tjenesteydelsen, hvis tjenesteyderen ikke på forhånd har fastsat prisen for en given type tjenesteydelse, eller
- 2) hvis prisen ikke kan opgives nøjagtigt, prisberegningssmetoden, således at prisen kan efterprøves af tjenestemodtageren, eller
- 3) et tilstrækkeligt udførligt overslag.

§ 5. Tjenesteyderen skal på klar og entydig måde informere tjenestemodtageren om de oplysninger, som er nævnt i § 3, i god tid inden kontraktens indgåelse eller, hvis der ikke foreligger en skriftlig aftale, inden tjenesteydelsens udførelse.

Kapitel 4

Bilæggelse af tvister

§ 6. Tjenesteydere skal udlevere kontaktoplysninger, navnlig en post-, telefax- eller e-mail adresse samt et telefonnummer, hvortil alle tjenestemodtagere, også de, der opholder sig i et andet EU/EØS-land, kan rette henvendelse med en klage eller spørgsmål vedrørende den udførte tjenesteydelse. Tjenesteydere skal oplyse deres juridiske adresse, hvis denne ikke er deres normale postadresse.

Stk. 2. Tjenesteydere skal besvare klager som omhandlet i stk. 1 hurtigst muligt.

Kapitel 5

Straf

§ 7. Den som undlader at give oplysninger eller giver urigtige oplysninger, der er omfattet af § 3, stk. 1, nr. 1-2, og nr. 8-9, straffes med bøde.

Stk. 2. Der kan pålægges selskaber mv. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens kap. 5.

Ikrafttræden

§ 8. Bekendtgørelsen træder i kraft den 28. december 2009.

Forbrugerstyrelsen, den 16. december 2009

TANJA FRANCK

/ Susanne Aamann