

## Tjänstedirektivet

Tjänstedirektivet är en EU-rättsakt som ska underlätta handeln med tjänster inom EU. Det omfattar de 27 medlemsländerna samt Norge, Island och Liechtenstein. Den här broschyren beskriver de delar i direktivet som är viktigast för dig som köper tjänster. Läs mer på Konsument Europas webbplats [www.konsumenteuropa.se/tjanster](http://www.konsumenteuropa.se/tjanster) eller på Kommerskollegiums webbplats [www.kommers.se/tjanstedirektivet](http://www.kommers.se/tjanstedirektivet).



## Vill du veta mer?

I Sverige kan du som köper tjänster vända dig till Konsument Europa vid Konsumentverket eller till Kommerskollegium för att få information om

- regler som gäller för företag i ett annat EU-land
- möjligheter till rättslig prövning vid tvister med ett företag
- sammanslutningar och organisationer som kan ge dig praktisk hjälp om du inte är nöjd med tjänsten och hamnar i tvist med företaget.

Privatpersoner får hjälp av Konsument Europa / ECC Sweden

Ring 054-19 41 50 eller mejla till [info@konsumenteuropa.se](mailto:info@konsumenteuropa.se).  
Webbplats: [www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se).

Företag får hjälp av Kommerskollegium

Ring 08-690 48 80 eller mejla till [serviceshelpdesk@kommers.se](mailto:serviceshelpdesk@kommers.se).  
Webbplats: [www.kommers.se](http://www.kommers.se).



[www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se)

Konsument Europa / ECC Sweden tillhör Konsumentverket och finansieras även av Europeiska kommissionen i enlighet med programmet för gemenskapsåtgärder på området konsumentpolitik 2007-13.



## Köpa tjänster inom EU – dina rättigheter



## Köpa tjänster inom EU – dina rättigheter

Tjänster är en central del av vardagen. Vi går till frisören, anlitar hantverkare och bokar semesterresan på resebyrå. Tack vare att handeln med tjänster är fri i Europa har vi ett stort utbud att välja bland.

Men både privatpersoner och företag upplever ibland att handeln över gränserna är krånglig på grund av olika nationella lagar och bristande information. För att underlätta handeln har medlemsländerna i EU enats om gemensamma regler.

## Gemensamma regler för EU:s medlemsländer

Krånglig lagstiftning och felaktiga myndighetsbeslut kan leda till att tjänster blir dyrare. Risker är också att företag bestämmer sig för att inte sälja tjänster i andra länder. Konsekvensen blir att du som kund inte kan ta del av det utbud som EU:s gemensamma marknad för med sig.

För att underlätta den gränsöverskridande handeln med tjänster har EU:s medlemsländer kommit överens om vilka regler och villkor som ska gälla. De finns samlade i det så kallade tjänstedirektivet.

Enligt tjänstedirektivet är företag bland annat skyldiga att erbjuda likvärdiga villkor till kunder från olika länder och att lämna viss information till dig som kund. Dessutom ska det i varje EU-land finnas en myndighet eller organisation som ansvarar för att ge stöd och information till företag och privatpersoner som köper tjänster.

## Lika villkor för kunder inom hela EU

Om staten ger en subvention när du köper en viss tjänst, har du lika stor rätt till bidraget oavsett om tjänsten kommer från ett företag

i ditt eget land eller i ett annat EU-land. Det gäller exempelvis det svenska ROT-avdraget.

Ett företag som säljer tjänster får inte ha olika villkor för sina kunder beroende på var de bor, om det inte är objektivet motiverat, se exempel.

### Exempel på otillåten behandling av kunder

- Du hyr bil via Internet i ett annat EU-land och måste betala högre hyra bara för att du inte är bosatt i det land där bilen hyrs.
- Du vill köpa musik eller böcker via en webbplats i ett annat EU-land men hindras att göra det eller omdirigeras till webbutiken i ditt eget land.

## Rätt till information vid köpet

Du har rätt att få viss information från företaget. Det gäller oavsett om tjänsten erbjuds via en webbplats, vid dörrförsäljning eller i företagets lokaler. Du har till exempel rätt till information om

- tjänstens pris och huvudsakliga innehåll
- allmänna villkor och bestämmelser som företaget tillämpar vid försäljningen
- kontaktuppgifter, till exempel telefonnummer eller e-postadress.

Företag är också skyldiga att snabbt besvara klagomål och göra sitt bästa för att lösa tvister på ett bra sätt.