2011 nr. 76 21. júní
Lög um þjónustuviðskipti á innri markaði Evrópska efnahagssvæðisins

Tóku gildi 29. júní 2011. *EES-samningurinn:* X. og XI. viðauki tilskipun 2006/123/EB. *Breytt með:* L. 21/2020 (tóku gildi 21. mars 2020).

Ef í lögum þessum er getið um ráðherra eða ráðuneyti án þess að málefnasvið sé tilgreint sérstaklega eða til þess vísað, er átt við **atvinnuvegaráðherra** eða **atvinnuvegaráðuneyti** sem fer með lög þessi.

I. kafli. Markmið, gildissvið og skilgreiningar.

■ **1. gr.** *Markmið.*

□ Markmið laga þessara er að greiða fyrir frjálsum þjónustuviðskiptum og tryggja jafnræði þeirra sem veita þjónustu innan Evrópska efnahagssvæðisins en viðhalda jafnframt hágæðaþjónustu.

■ **2. gr.** *Gildissvið.*

□ Lög þessi gilda um alla þjónustu sem er ekki sérstaklega undanskilin gildissviði laganna.

□ Lög þessi gilda ekki um eftirfarandi þjónustu:

1. þjónustu í almannaþágu sem er ekki af efnahagslegum toga,
2. fjármálaþjónustu,
3. rafræna fjarskiptaþjónustu og fjarskiptanet sem og aðstöðu og þjónustu því tengda,
4. þjónustu á sviði flutninga og tengda starfsemi sem fellur undir 6. kafla III. hluta EES- samningsins, sbr. ákvæði laga um Evrópska efnahagssvæðið,
5. starfsmannaleigur,
6. heilbrigðisþjónustu,
7. hljóð- og myndmiðlunarþjónustu,
8. fjárhættuspil, þ.e. hvers konar spil eða leik sem ræðst að hluta eða öllu leyti af heppni og felur í sér fjárhagslegan ávinning,
9. starfsemi í tengslum við meðferð opinbers valds,
10. félagsþjónustu,
11. öryggisþjónustu á vegum einkaaðila,
12. þjónustu lögbókenda og fulltrúa sýslumanna sem eru skipaðir af hinu opinbera.

□ Lög þessi gilda um þjónustuveitendur:

1. sem hafa staðfestu í öðru EES-ríki og hyggjast öðlast staðfestu á Íslandi,
2. sem hafa staðfestu í öðru EES-ríki og hyggjast veita þjónustu á Íslandi án þess að hafa staðfestu hér á landi,
3. sem hafa staðfestu á Íslandi.

□ Reglur laga þessara gilda ekki um:

1. markaðsvæðingu þjónustu í almannaþágu sem hefur almenna efnahagslega þýðingu, hvort sem hún er í höndum opinberra aðila eða einkaaðila, né einkavæðingu opinberra aðila sem veita þjónustu,
2. afnám einkaréttar á sviði þjónustustarfsemi,
3. ríkisaðstoð sem er veitt í EES-ríki og fellur undir samkeppnisreglur EES-samningsins, sbr. ákvæði laga um Evrópska efnahagssvæðið,
4. rétt stjórnvalda til að skilgreina, í samræmi við EES-reglur, hvað telst vera þjónusta í almannaþágu sem hefur almenna efnahagslega þýðingu,
5. skipulag og fjármögnun þjónustu í almannaþágu sem hefur almenna efnahagslega þýðingu, í samræmi við EES-reglur um ríkisaðstoð, eða hvaða sérstöku skyldur felast í slíkri þjónustu,
6. ráðstafanir, í samræmi við EES-reglur, til að vernda eða stuðla að margbreytileika menningar og tungumála eða fjölbreyttri fjölmiðlun,
7. refsirétt,
8. vinnurétt, þ.e. lagaleg eða samningsbundin ákvæði um ráðningarskilmála, vinnuskilyrði, heilbrigði og öryggi á vinnustað, tengsl milli vinnuveitenda og starfsmanna, réttindi og skyldur launafólks sem starfar á Íslandi í lengri eða skemmri tíma, eða almannatryggingalöggjöf,
9. nýtingu grundvallarréttinda, né réttinn til að semja um, ganga frá og framfylgja kjarasamningum eða grípa til aðgerða á vinnustað í samræmi við landslög og venju er samræmist EES-reglum,
10. rétt stjórnvalda til að ákvarða hvort um er að ræða ráðningarsamband milli vinnuveitanda og launþega eða verktöku, og beita í því sambandi viðeigandi íslenskum lögum og kjarasamningum,
11. skattarétt,
12. alþjóðlegan einkamálarétt.

□ Stangist ákvæði laga þessara á við ákvæði í lögum eða reglum sem settar hafa verið vegna innleiðingar EES-reglna í íslensk lög og lúta að aðgengi að þjónustu eða veitingu hennar ganga þau framar lögum þessum. Það á við um innleiðingu eftirfarandi EES-gerða:

1. tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 96/71/EB frá 16. desember 1996 um störf útsendra starfsmanna í tengslum við veitingu þjónustu,
2. reglugerð ráðsins (EBE) nr. 1408/71 um beitingu almannatryggingareglna gagnvart launþegum, sjálfstætt starfandi einstaklingum og aðstandendum þeirra sem flytjast á milli aðildarríkja,
3. tilskipun ráðsins 89/552/EBE frá 3. október 1989 um samræmingu tiltekinna ákvæða í lögum og stjórnsýslufyrirmælum í aðildarríkjunum um sjónvarpsrekstur,
4. tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/36/EB frá 7. september 2005 um viðurkenningu á faglegri menntun og hæfi.

■ **3. gr.** *Skilgreiningar.*

□ Í þessum lögum merkir:

1. *Þjónusta:* öll sjálfstæð atvinnustarfsemi er lýtur að veitingu þjónustu sem að öllu jöfnu er veitt gegn þóknun, sbr. 37. gr. EES-samningsins, sbr. og ákvæði laga um Evrópska efnahagssvæðið.
2. *Þjónustuveitandi:*

a. einstaklingur sem er ríkisborgari í EES-ríki og veitir þjónustu,

b. lögaðili sem hefur staðfestu í EES-ríki og veitir þjónustu.

3. *Viðtakandi þjónustu:*

a. einstaklingur sem er ríkisborgari í EES-ríki eða nýtur góðs af réttindum sem honum eru veitt með EES-gerðum og nýtir sér eða óskar eftir að nýta sér þjónustu,

b. lögaðili sem hefur staðfestu í EES-ríki og nýtir sér eða óskar eftir að nýta sér þjónustu.

4. *Staðfesta:* þar sem raunveruleg atvinnustarfsemi þjónustuveitanda fer fram, í ótiltekinn tíma og á fastri atvinnustöð þaðan sem þjónustan er í reynd veitt.
5. *Fyrirkomulag leyfisveitinga:* hver sú málsmeðferð þar sem gerð er krafa um að þjónustuveitandi eða viðtakandi þjónustu geri ráðstafanir í því skyni að fá formlega ákvörðun eða óbeina ákvörðun frá lögbæru yfirvaldi um að fá að veita eða nýta þjónustu.

6. *Krafa:* hver sú skuldbinding, bann, skilyrði eða takmörkun sem kveðið er á um í lögum og stjórnsýslufyrirmælum EES-ríkjanna eða vegna dómaframkvæmdar, stjórnsýsluvenju, reglna fagfélaga, eða vegna sameiginlegra reglna sem fagsamtök og aðrar fagstofnanir hafa samþykkt á grundvelli lagalegs sjálfstæðis. Reglur sem kveðið er á um í kjarasamningum milli aðila vinnumarkaðarins teljast ekki kröfur í þessu sambandi.

7. *Lögbært yfirvald:* hver sá aðili sem gegnir hlutverki eftirlitsaðila eða stjórnvalds í EES- ríki í tengslum við þjónustustarfsemi, þ.m.t. dómstólar þegar þeir gegna eftirlits- eða stjórnvaldshlutverki, fagfélög, fagsamtök eða aðrar fagstofnanir sem á grundvelli lagalegs sjálfstæðis setja sameiginlegar reglur um aðgang að þjónustustarfsemi eða um það að stunda hana.

8. *Lögvernduð starfsgrein:* starfsréttindi sem aflað er á grundvelli menntunar eða hæfni og eru staðfest af þar til bæru stjórnvaldi með útgáfu leyfis, löggildingar eða sérstakrar viðurkenningar, sem nánar er mælt fyrir um í lögum.

9. *Starfsábyrgðartrygging:* vátrygging sem þjónustuveitandi tekur vegna hugsanlegrar skaðabótaábyrgðar gagnvart viðtakendum þjónustu og, ef við á, þriðja aðila, sem rekja má til þjónustunnar.

10. *Þverfagleg starfsemi:* þegar þjónustuveitandi stundar fleiri en eina tegund starfsemi.

11. *Markaðssetning:* hvert það form boðskipta eða annarra aðgerða sem ætlað er að kynna, beint eða óbeint, vörur, þjónustu eða ímynd fyrirtækis, samtaka eða einstaklings sem leggur stund á lögverndaða starfsgrein eða starfsemi á sviði viðskipta, iðnaðar eða iðnar.

II. kafli. Aðgengi að þjónustu, kröfur til skjalagerðar og réttur til upplýsinga.

■ **4. gr.** *Rafræn málsmeðferð.*

□ Þjónustuveitendur geta með rafrænum hætti sótt um leyfi til að stunda starfsemi sína á Íslandi og fengið svör frá lögbærum yfirvöldum með rafrænum hætti. Á það við um öll nauðsynleg formsatriði og það ferli er lýtur að leyfisveitingu.

□ Ákvæði 1. mgr. um rafræna málsmeðferð gildir ekki um það sem eðli málsins samkvæmt getur ekki farið fram rafrænt, svo sem skoðun á húsnæði þar sem þjónusta er veitt, skoðun á búnaði sem þjónustuveitandi notar eða áþreifanlega skoðun á getu þjónustuveitanda eða starfsmanna sem hann ber ábyrgð á.

□ Ráðherra er heimilt að kveða nánar á um nauðsynlegar ráðstafanir vegna rafrænnar málsmeðferðar í reglugerð.

■ **5. gr.** *Kröfur til framlagðra skjala.*

□ Ef leyfisveitandi krefst þess að þjónustuveitandi eða viðtakandi þjónustu leggi fram vottorð eða hvers kyns staðfestingu á því að tiltekið skilyrði sé uppfyllt skal leyfisveitandinn viðurkenna skjöl frá öðrum EES-ríkjum sem þjóna sama tilgangi og þar sem skýrt kemur fram að skilyrðið sé uppfyllt.

□ Óheimilt er að krefjast þess að skjal frá öðru EES-ríki sé frumrit, staðfest endurrit eða löggilt þýðing nema slík krafa sé rökstudd með vísan til brýnna almannahagsmuna.

□ Leyfisveitanda er heimilt að krefjast þess að þjónustuveitandi eða viðtakandi þjónustu leggi fram þýðingu skjala, þó ekki löggilta, á íslensku.

□ Ráðherra er heimilt að kveða á um í reglugerð[1)] að ákveðin tegund skjala sé undanþegin kröfum þessarar greinar.

[1)] *Rg. 668/2011.*

■ **6. gr.** *Réttur til upplýsinga.*

□ Eftirfarandi upplýsingar skulu þjónustuveitendur og viðtakendur þjónustu geta fengið með rafrænum hætti:

1. hvaða skilyrði þjónustuveitendur þurfa að uppfylla til að geta veitt þjónustu á Íslandi,

2. upplýsingar um hvernig hægt er að hafa samband við lögbær yfirvöld sem bera ábyrgð á veitingu leyfis til að stunda þjónustu,

3. upplýsingar um skilyrði og leiðir til að fá aðgang að opinberum skrám og gagnagrunnum um þjónustuveitendur og þjónustu,

4. upplýsingar um þær úrlausnarleiðir sem alla jafna eru tiltækar komi upp ágreiningur,

5. upplýsingar um hvernig unnt er að ná sambandi við samtök eða stofnanir, önnur en lögbær yfirvöld, þar sem þjónustuveitendur eða viðtakendur þjónustu geta fengið hagnýta aðstoð,

6. upplýsingar um kjarasamninga og aðrar upplýsingar er varða réttindi og skyldur á íslenskum vinnumarkaði.

□ Þjónustuveitendur og viðtakendur þjónustu eiga rétt á aðstoð með rafrænum hætti sem felst í upplýsingagjöf um almenna túlkun og beitingu skilyrða skv. 1. tölul. 1. mgr. Umrædd aðstoð felur þó ekki í sér skyldu til að veita lögfræðilega ráðgjöf í einstökum málum. Upplýsingarnar skulu vera réttar og uppfærðar og settar fram á skilmerkilegan hátt. Lögbær yfirvöld skulu bregðast við beiðni um upplýsingar svo fljótt sem auðið er.

III. kafli. Staðfesturéttur þjónustuveitanda og leyfisveitingar.

■ **7. gr.** *Gildissvið kaflans.*

□ Ákvæði þessa kafla gilda þegar þjónustuveitandi með staðfestu á EES-svæðinu hyggst veita þjónustu með staðfestu á Íslandi.

■ **8. gr.** *Skilyrði fyrir veitingu leyfis.*

□ Ef aðgangur að því að veita þjónustu, sem fellur undir gildissvið laga þessara, er háður leyfum skulu skilyrði fyrir veitingu leyfa vera án mismununar, nauðsynleg vegna brýnna almannahagsmuna og í samræmi við meðalhóf.

□ Óheimilt er að binda leyfi fyrir nýrri starfsstöð jafngildum eða í meginatriðum sambærilegum skilyrðum eða eftirliti og þjónustuveitandi hefur þegar þurft að undirgangast á Íslandi eða í öðru EES-ríki.

□ Ef takmarka á leyfi fyrir því að veita þjónustu við ákveðin landsvæði skal það rökstutt með vísan til brýnna almannahagsmuna.

■ **9. gr.** *Gildistími leyfa.*

□ Óheimilt er að veita leyfi til þjónustustarfsemi til takmarkaðs tíma nema:

1. leyfið endurnýist sjálfkrafa eða endurnýjun sé aðeins háð því að skilyrði séu áfram uppfyllt,

2. fjöldi tiltækra leyfa sé takmarkaður með vísan til brýnna almannahagsmuna,

3. hægt sé að rökstyðja takmarkaðan gildistíma með vísan til brýnna almannahagsmuna.

□ Þrátt fyrir ákvæði 1. mgr. er leyfisveitanda heimilt að krefjast þess að þjónustuveitandi hefji í reynd starfsemi sína innan ákveðins tíma eftir að hann öðlast leyfi.

□ Þjónustuveitendum er skylt að upplýsa viðeigandi lögbær yfirvöld um:

1. stofnun dótturfélaga með starfsemi sem fellur undir gildissvið leyfisins,

2. breytingar á aðstæðum þjónustuveitanda sem leiða til þess að skilyrði leyfisins eru ekki lengur uppfyllt.

□ Ef fjöldi leyfa í tiltekinni starfsemi er takmarkaður vegna skorts á tiltækum náttúruauðlindum eða tæknigetu skal leyfisveitandi birta fyrir fram við hvað verður stuðst við mat á umsækjendum til að tryggja óhlutdrægni og gagnsæi við valið. Ef fjöldi leyfa er takmarkaður skal veita leyfi til takmarkaðs tíma og óheimilt er að láta leyfið endurnýjast sjálfkrafa eða fela í sér annan ávinning fyrir þjónustuveitanda, sem er með nýútrunnið leyfi, eða annan aðila honum tengdan.

□ Þrátt fyrir ákvæði 4. mgr. er leyfisveitanda heimilt við veitingu leyfa að taka tillit til sjónarmiða um lýðheilsu, félagsmálastefnu, heilbrigði og öryggi starfsmanna eða sjálfstætt starfandi einstaklinga, vernd umhverfisins, varðveislu menningararfleifðar og annarra brýnna almannahagsmuna.

□ Ákvæði þessarar greinar hafa ekki áhrif á heimild lögbærs yfirvalds til að afturkalla leyfi ef viðkomandi skilyrði eru ekki lengur uppfyllt.

■ **10. gr.** *Málsmeðferð við leyfisveitingar.*

□ Málsmeðferð við leyfisveitingar skal vera skýr, hlutlæg, gagnsæ og aðgengileg. Leyfisveitandi skal birta fyrir fram upplýsingar um fyrirkomulag málsmeðferðar.

□ Frestur til að veita leyfi skal fastsettur og birtur fyrir fram. Leyfisveitanda er heimilt að framlengja frestinn einu sinni í takmarkaðan tíma ef mál er mjög umfangsmikið. Ákvörðun um framlengingu skal rökstyðja og birta þjónustuveitanda áður en upphaflegi fresturinn rennur út. Leyfisumsókn telst fram komin á því tímamarki þegar öll nauðsynleg gögn liggja fyrir.

□ Ef svar er ekki veitt innan tímafrests skal litið svo á að leyfi sé veitt nema kveðið sé á um annað í lögum.

□ Heimilt er að víkja frá því fyrirkomulagi sem kveðið er á um í 3. mgr. með vísan til brýnna almannahagsmuna.

□ Staðfesta skal viðtöku umsóknar um leyfi svo fljótt sem unnt er. Í staðfestingunni skal tilgreina:

1. tímamörk skv. 2. mgr.,
2. tiltækar kæruleiðir,
3. ef við á, að hafi svar ekki borist innan ákveðinna tímamarka teljist leyfið hafa verið veitt.

□ Ef umsókn um leyfi er hafnað eða henni er ábótavant skal tilkynna umsækjanda um það svo fljótt sem auðið er, svo og um öll hugsanleg áhrif á tímamörk skv. 2. mgr. þessarar greinar og tiltækar kæruleiðir.

■ **11. gr.** *Skilyrði sem óheimilt er að setja fyrir veitingu leyfis.*

□ Óheimilt er að binda aðgang að þjónustu eða veitingu þjónustu með staðfestu skilyrðum er fela í sér:

1. mismunun sem grundvallast beint eða óbeint á þjóðerni eða, ef lögaðili á í hlut, staðsetningu skráðrar skrifstofu,
2. bann við því að hafa starfsstöð í fleiri en einu EES-ríki eða við því að þjónustuveitandi sé færður í skrár eða skráður í fagfélag eða fagsamtök í fleiri en einu EES-ríki,
3. takmarkanir á frelsi þjónustuveitanda til að velja á milli aðalstarfsstöðvar eða aukastarfsstöðvar,
4. gagnkvæmni, að undanskildum skilyrðum um gagnkvæmni sem kveðið er á um í gerðum EES-samningsins um orku, sbr. ákvæði laga um Evrópska efnahagssvæðið,
5. að metið sé hverju sinni hvort þjónustu vanti á ákveðnum markaði, hver séu efnahagsleg áhrif þjónustunnar eða hvort þjónustan samræmist hagrænum áætlunum stjórnvalda. Heimilt er að víkja frá þessu skilyrði ef áætlanir stjórnvalda ráðast af mikilvægum almannahagsmunum,
6. að samkeppnisaðili eigi aðild að ákvarðanatöku stjórnvalda í einstökum málum,
7. að þjónustuveitandi verði að vátryggja sig hjá íslensku vátryggingafélagi eða leggja fram tryggingu frá aðila er starfar á Íslandi, sé gerð krafa um að þjónustuveitandi sé vátryggður,
8. kröfu um að þjónustuveitandi hafi verið skráður í tiltekinn tíma í skrár á Íslandi eða hafi áður stundað starfsemina í tiltekinn tíma á Íslandi.

IV. kafli. Frelsi til að veita þjónustu án staðfestu.

■ **12. gr.** *Gildissvið kaflans.*

□ Ákvæði þessa kafla gilda þegar þjónustuveitandi með staðfestu á EES-svæðinu hyggst veita þjónustu án staðfestu á Íslandi.

■ **13. gr.** *Frelsi til að veita þjónustu.*

□ Þjónustuveitandi með staðfestu í öðru ríki á EES-svæðinu hefur rétt til að veita þjónustu án staðfestu á Íslandi.

□ Lögbæru yfirvaldi er einungis heimilt að setja sérstök skilyrði fyrir veitingu þjónustu án staðfestu ef það er nauðsynlegt með vísan til allsherjarreglu, almannaöryggis, lýðheilsu eða umhverfisverndar.

□ Óheimilt er að setja skilyrði fyrir þjónustuveitingu án staðfestu sem leiða til beinnar eða óbeinnar mismununar á grundvelli þjóðernis eða staðfestu. Þau skilyrði sem þjónustuveitanda er gert að uppfylla til að mega veita þjónustu án staðfestu á Íslandi skulu ekki vera strangari en nauðsynlegt er til að ná þeim markmiðum sem stefnt er að.

□ Óheimilt er að takmarka frelsi til að veita þjónustu án staðfestu með því að setja skilyrði er felur í sér:

1. kvöð um starfsstöð á Íslandi,
2. kvöð um leyfi frá lögbærum yfirvöldum nema kveðið sé á um undantekningu frá því í lögum þessum eða sérlögum,
3. bann við því að setja á fót tiltekna starfsemi sem þjónustuveitandi þarfnast til að geta veitt þjónustu,
4. kvöð um sérstakt samningsbundið fyrirkomulag milli þjónustuveitanda og viðtakenda þjónustu sem kemur í veg fyrir eða takmarkar að sjálfstætt starfandi aðili geti veitt þjónustu,
5. kvöð um að þjónustuveitandi hafi undir höndum vottorð frá lögbærum yfirvöldum um hæfi til að stunda þjónustustarfsemi,
6. kröfur sem hafa áhrif á notkun búnaðar og tækja sem eru óaðskiljanlegur hluti þjónustunnar nema þær séu nauðsynlegar vegna heilbrigðis og öryggis á vinnustað,
7. mismunun á grundvelli þjóðernis eða búsetu viðtakanda þjónustu, sbr. 14. gr.

□ Ákvæði 1.–4. mgr. hafa ekki áhrif á rétt lögbærs yfirvalds til að beita reglum sem kveðið er á um í kjarasamningum.

□ Ráðherra getur kveðið á um almennar undanþágur frá skilyrðum þessarar greinar í reglugerð.[1)]

[1)] *Rg. 667/2011.*

■ **14. gr.** *Undanþágur í einstökum tilfellum.*

□ Þrátt fyrir ákvæði 13. gr. er lögbæru yfirvaldi heimilt í undantekningartilvikum að grípa til sérstakra ráðstafana gagnvart þjónustuveitanda sem hyggst veita þjónustu án staðfestu á Íslandi ef ráðstafanirnar eru til þess að tryggja öryggi þjónustu.

□ Lögbæru yfirvaldi er einungis heimilt að grípa til ráðstafana skv. 1. mgr. þessarar greinar að uppfylltum eftirfarandi skilyrðum:

1. það hefur leitað aðstoðar hjá lögbæru yfirvaldi í því ríki þar sem þjónustuveitandi hefur staðfestu, sbr. ákvæði reglna um samvinnu stjórnvalda á EES-svæðinu vegna þjónustuviðskipta, sem ráðherra setur, sbr. 21. gr.,

2. viðkomandi ráðstafanir um öryggi þjónustu hafa ekki verið samræmdar á EES-svæðinu,

3. ráðstafanirnar kveða á um meiri vernd viðtakenda þjónustu en ráðstafanir sem staðfestuaðildarríkið gerir,

4. staðfestuaðildarríkið hefur gripið til ófullnægjandi ráðstafana,

5. meðalhófs er gætt.

V. kafli. Réttur viðtakenda þjónustu, aðstoð við viðtakendur þjónustu o.fl.

■ **15. gr.** *Réttur viðtakenda þjónustu.*

□ Óheimilt er að mismuna viðtakendum þjónustu á grundvelli þjóðernis eða búsetu og þjónustuveitanda er óheimilt að setja í þjónustuskilmála sína skilyrði er mismuna viðtakendum þjónustu á þeim grundvelli. Í undantekningartilvikum er heimilt að setja mismunandi skilyrði fyrir aðgengi að þjónustu ef mismunurinn er rökstuddur með hlutlægum viðmiðum.

□ [Neytendastofa hefur eftirlit með því að farið sé eftir ákvæðum 1. mgr. Um málsmeðferð, úrræði og viðurlög vegna brota gegn 1. mgr. og um kærurétt til áfrýjunarnefndar neytendamála fer eftir ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.][1)]

[1)] *L. 21/2020, 20. gr.*

■ **16. gr.** *Aðstoð við viðtakendur þjónustu.*

□ Tryggja skal að viðtakendur þjónustu geti fengið eftirfarandi upplýsingar á Íslandi:

1. almennar upplýsingar um kröfur sem gilda í öðrum EES-ríkjum um aðgang að þjónustustarfsemi og ástundun hennar, einkum um vernd neytenda,

2. almennar upplýsingar um tiltækar leiðir til að leggja fram kvartanir komi upp ágreiningur milli þjónustuveitanda og viðtakanda þjónustu,

3. upplýsingar um hvernig unnt er að ná sambandi við samtök eða stofnanir, þ.m.t. Evrópunet neytendamiðstöðva, þar sem þjónustuveitendur eða viðtakendur þjónustu geta fengið hagnýta aðstoð.

□ Upplýsingarnar skulu vera réttar og uppfærðar og hægt að nálgast þær með rafrænum hætti.

□ Neytendastofa annast aðstoð við viðtakendur þjónustu samkvæmt þessari grein.

■ **17. gr.** *Upplýsingar um þjónustuveitendur.*

□ Þjónustuveitendur skulu hafa eftirfarandi upplýsingar tiltækar fyrir viðtakendur þjónustu:

1. nafn, rekstrarform, heimilisfang og aðrar upplýsingar sem nauðsynlegar eru til að hafa samband við þjónustuveitanda,

2. upplýsingar um skrár sem þjónustuveitandi er skráður í, sem og upplýsingar um skráningarnúmer eða annað auðkenni þjónustuveitanda í skrá,

3. upplýsingar um viðeigandi lögbær yfirvöld ef starfsemin er háð leyfum,

4. virðisaukaskattsnúmer,

5. ef lögverndaðar starfsgreinar eiga í hlut, öll fagfélög þar sem þjónustuveitandi er skráður, starfsheiti og EES-ríki þar sem starfsheitið er veitt,

6. staðlaða samningsskilmála sem þjónustuveitandi notar, þ.m.t. samningsskilmála er varða lög sem gilda um samninginn og þar til bæra dómstóla,

7. tilvist ábyrgðar á þjónustu eftir sölu, umfram lögbundna ábyrgð,

8. fyrir fram ákveðið verð,

9. helstu þætti þjónustunnar,

10. starfsábyrgðartryggingar og ábyrgðir, hvernig hægt er að ná sambandi við vátryggjanda eða ábyrgðarmann og við hvaða svæði tryggingarnar eða ábyrgðirnar eru bundnar.

□ Upplýsingar skv. 1. mgr. skulu koma fram í öllum upplýsingaskjölum sem þjónustuveitandi afhendir viðtakanda þjónustu þar sem sett er fram nákvæm lýsing á þjónustunni. Þær skulu einnig vera aðgengilegar viðtakanda þjónustu með rafrænum hætti og þar sem þjónustan er veitt.

□ Óski viðtakandi þjónustu eftir því ber þjónustuveitanda að leggja fram eftirfarandi upplýsingar til viðbótar þeim sem um getur í 1. mgr.:

1. verð eða þá aðferð sem notuð er til að reikna út verð ef þjónustuveitandi getur ekki gefið verðið upp fyrir fram,

2. starfsreglur sem gilda um þjónustuveitanda í staðfestuaðildarríki hans, sé um lögverndaðar starfsgreinar að ræða,

3. upplýsingar um þverfaglega starfsemi og samstarf þjónustuveitanda sem tengist viðkomandi þjónustu og til hvaða ráðstafana hefur verið gripið til að koma í veg fyrir hagsmunaárekstra,

4. allar siðareglur starfsstétta sem þjónustuveitandi er bundinn af, hvar þær er að finna með rafrænum hætti og á hvaða tungumáli þær eru tiltækar,

5. upplýsingar um þær einkaréttarlegu úrlausnarleiðir í ágreiningsmálum sem tiltækar eru, hvað einkenni slíkar leiðir og hver séu skilyrði þess að nota slíkar aðferðir.

□ Upplýsingarnar sem kveðið er á um í þessari grein skulu liggja fyrir með skýrum hætti áður en samningur er gerður. Ef ekki er um formlegan samning að ræða skulu þær liggja fyrir innan hæfilegs tíma áður en þjónusta er veitt.

□ Þjónustuveitandi skal svara beiðni viðtakanda þjónustu um upplýsingar eða kvörtun svo fljótt sem auðið er og leggja sig fram um að finna fullnægjandi lausn fyrir viðtakanda þjónustu.

■ **18. gr.** *Vátryggingar.*

□ Óheimilt er að krefjast þess að þjónustuveitandi afli sér starfsábyrgðartryggingar eða annars konar ábyrgðar á Íslandi ef þjónustuveitandi er þegar með ábyrgð eða vátryggingu gefna út af lánastofnun eða vátryggjanda sem hefur starfsleyfi í öðru EES-ríki og hefur heimild til að veita þjónustu hér á landi, ef vátryggingin er jafngild eða í meginatriðum sambærileg við þá tryggingu sem krafist er. Ef tryggingin eða ábyrgðin er aðeins sambærileg að hluta er heimilt að krefjast viðbótartryggingar vegna þeirra þátta sem falla ekki undir fyrirliggjandi tryggingu.

■ **19. gr.** *Markaðssetning lögverndaðra starfsgreina.*

□ Allsherjarbann við markaðssetningu þeirra lögvernduðu starfsstétta er falla undir gildissvið laga þessara er óheimilt. Þó er heimilt að kveða á um bann við markaðssetningu lögverndaðra starfsstétta vegna brýnna almannahagsmuna svo fremi að gætt sé jafnræðis og meðalhófs.

■ **20. gr.** *Þverfagleg starfsemi.*

□ Þjónustuveitandi hefur rétt á að stunda þverfaglega starfsemi sjálfur og í samstarfi við aðra. Í slíkum tilfellum skal tryggt að komið sé í veg fyrir hagsmunaárekstra, að ekki leiki vafi á sjálfstæði og óhlutdrægni hverrar starfsemi fyrir sig og að reglur viðeigandi starfsstétta stangist ekki á, sérstaklega hvað varðar þagnarskyldu.

□ Þrátt fyrir ákvæði 1. mgr. er heimilt að takmarka þverfaglega starfsemi:

1. lögverndaðra starfsstétta, til að tryggja að farið sé eftir siðareglum starfsstétta og til að tryggja sjálfstæði og óhlutdrægni,

2. þjónustuveitenda sem veita þjónustu á sviði vottunar, faggildingar, tæknilegs eftirlits, prófana eða tilrauna, til að tryggja sjálfstæði þeirra og óhlutdrægni.

VI. kafli. Samvinna á sviði stjórnsýslu.

■ **21. gr.** *Vinnsla og miðlun upplýsinga.*

□ Íslensk stjórnvöld skulu eiga samstarf við stjórnvöld annarra EES-ríkja um eftirlit með þjónustuveitendum og miðlun upplýsinga sem nauðsynlegar eru til að tryggja frjálst flæði þjónustu.

□ Stjórnvöld er hafa með höndum leyfisveitingar eða eftirlit með þjónustuveitendum hafa heimild til að miðla nauðsynlegum upplýsingum í gegnum sérstakt evrópskt upplýsingakerfi. Með sama hætti er stjórnvöldum heimilt að taka við upplýsingum úr slíku kerfi og varðveita þær í skrá. Miðlun með öðrum hætti er óheimil.

□ Ráðherra getur sett nánari reglur[1)] um samvinnu stjórnvalda á EES-svæðinu vegna þjónustuviðskipta.

[1)] *Rg. 665/2011. Rg. 666/2011.*

VII. kafli. Innleiðing og gildistaka.

■ **22. gr.** *Innleiðing.*

□ Með lögum þessum eru innleidd efnisákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2006/123/EB um þjónustu á innri markaðnum eins og hún var tekin upp í EES-samninginn með ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 45/2009 frá 9. júní 2009.

■ **23. gr.** *Gildistaka.*

□ Lög þessi öðlast þegar gildi.