



Samling af Afgørelser

DOMSTOLENS DOM (Sjette Afdeling)

14. maj 2020*

»Præjudiciel forelæggelse – forbrugerbeskyttelse – direktiv 2011/83/EU – artikel 6, stk. 1, litra c) og h), og artikel 6, stk. 4 – del A i bilag I – fortrydelsesret – oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give vedrørende betingelser, tidsfrist og procedurer for udøvelse af fortrydelsesretten – forpligtelse for den erhvervsdrivende til at angive sit »eventuelle« telefonnummer – rækkevidde«

I sag C-266/19,

angående en anmodning om præjudiciel afgørelse i henhold til artikel 267 TEUF, indgivet af Bundesgerichtshof (forbundsdomstol, Tyskland) ved afgørelse af 7. marts 2019, indgået til Domstolen den 29. marts 2019, i sagen

EIS GmbH

mod

TO,

har

DOMSTOLEN (Sjette Afdeling),

sammensat af afdelingsformanden, M. Safjan (refererende dommer), og dommerne C. Toader og N. Jääskinen,

generaladvokat: G. Pitruzzella,

justitssekretær: A. Calot Escobar,

på grundlag af den skriftlige forhandling,

efter at der er afgivet indlæg af:

- EIS GmbH ved Rechtsanwalt A. Rinkler,
- Europa-Kommissionen ved C. Valero og M. Kellerbauer, som befuldmægtigede,

og idet Domstolen efter at have hørt generaladvokaten har besluttet, at sagen skal pådømmes uden forslag til afgørelse,

afsagt følgende

* Processprog: tysk.

Dom

- 1 Anmodningen om præjudiciel afgørelse vedrører fortolkningen af artikel 6, stk. 1, litra c) og h), og artikel 6, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT 2011, L 304, s. 64), sammenholdt med del A i bilag I til dette direktiv.
- 2 Anmodningen er blevet indgivet i forbindelse med en tvist mellem EIS GmbH, der er et tysk online-handelselskab, og TO, som er en af selskabets konkurrenter, vedrørende en påstand nedlagt af TO, som udøver sin kommercielle virksomhed som fysisk person, om, at EIS tilpligtes at ophøre med sin handelspraksis, der består i ikke at angive sit telefonnummer på sit websted i oplysningerne om forbrugerens fortrydelsesret.

Retsforskrifter

EU-retten

- 3 4., 5., 7. og 34. betragtning til direktiv 2011/83 har følgende ordlyd:
 - »(4) [...] For at kunne fremme et reelt indre marked for forbrugerne og sikre den rette balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne [...] er det imidlertid nødvendigt at harmonisere visse aspekter af lovgivningen om forbrugeraftaler om fjernsalg og forbrugeraftaler indgået uden for fast forretningssted.
 - (5) [...] [Fuld] harmonisering af visse aspekter af forbrugeroplysning og fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted [vil] bidrage til et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og til at sikre, at det indre marked for erhvervsdrivende og forbrugere fungerer bedre.
- [...]
- (7) Fuld harmonisering af visse nøgleaspekter af lovgivningen bør give både forbrugerne og de erhvervsdrivende væsentligt større retssikkerhed. Forbrugerne og de erhvervsdrivende bør for begge parters vedkommende kunne henholde sig til en enkelt reguleringsmæssig ramme baseret på klart definerede juridiske begreber, som regulerer visse aspekter af aftaler mellem virksomheder og forbrugere i hele Unionen. Med en sådan harmonisering bør de hindringer, der skyldes de opsplittede bestemmelser, blive fjernet og gennemførelsen af det indre marked på dette område afsluttet. Disse hindringer kan kun fjernes ved at indføre ensartede bestemmelser på EU-niveau. Endvidere bør forbrugerne nyde godt af et højt fælles beskyttelsesniveau i hele Unionen.
- [...]
- (34) Den erhvervsdrivende bør give forbrugeren klare og forståelige oplysninger, inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, en anden aftale end en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, eller et tilsvarende tilbud. [...]«

4 Dette direktivs artikel 1, der har overskriften »Genstand«, er sålydende:

»Formålet med dette direktiv er ved at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau at bidrage til et velfungerende indre marked gennem indbyrdes tilnærmelse af visse aspekter af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om aftaler indgået mellem forbrugere og erhvervsdrivende.«

5 Direktivets kapitel III med overskriften »Forbrugeroplysning og fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted« indeholder direktivets artikel 6-16.

6 Direktivets artikel 6 med overskriften »Oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted« bestemmer som følger:

»1. Inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, giver den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde forbrugeren følgende oplysninger:

[...]

c) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes eventuelle telefon- og faxnummer og e-mail-adresse, så forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende, og, hvor det er relevant, den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler

[...]

h) i tilfælde af eventuel fortrydelsesret, betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre nævnte ret gældende, jf. artikel 11, stk. 1, samt den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I(B)

[...]

4. Oplysningerne i stk. 1, litra h), i) og j)), kan gives ved hjælp af standardfortrydelsesformularen, jf. bilag I(A). Den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravene i stk. 1, litra h), i) og j)), hvis vedkommende har leveret disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt formularen korrekt.

5. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, udgør en integreret del af aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted og må ikke ændres, medmindre andet udtrykkeligt aftales mellem de kontraherende parter.

[...]«

7 Artikel 11 i direktiv 2011/83 med overskriften »Udøvelse af fortrydelsesretten« bestemmer i stk. 1 som følger:

»Forbrugeren skal forud for fortrydelsesfristens udløb underrette den erhvervsdrivende om sin beslutning om at gøre fortrydelsesretten gældende. Forbrugeren kan til dette formål enten:

a) benytte standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) eller

b) afgive en anden utvetydig erklæring om sin beslutning om at fortryde aftalen.

[...]«

- 8 Bilag I til dette direktiv, som har overskriften »Oplysninger om udøvelse af fortrydelsesretten«, indeholder en del A med overskriften »Standardvejledning om fortrydelsesret« og en del B med overskriften »Standardfortrydelsesformular«.
- 9 Del A i dette bilag I angiver bl.a. de instrukser, som den erhvervsdrivende skal følge, når den pågældende over for forbrugeren anvender standardvejledningen om dennes fortrydelsesret, og mere specifikt følgende instruks:

»Indsæt Deres navn, fysiske adresse og i givet fald Deres telefonnummer, faxnummer og e-mail-adresse.«

- 10 Nævnte bilag I's del B indeholder en rubrik med følgende ordlyd:

»Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mail-adresse af den erhvervsdrivende selv]:«

Tysk ret

- 11 § 312d i Bürgerliches Gesetzbuch (den tyske borgerlige lovbog, herefter »BGB«) med overskriften »Oplysningskrav« bestemmer i stk. 1 som følger:

»Ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysninger i henhold til bestemmelserne i artikel 246a i [Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (lov om ikrafttræden af den borgerlige lovbog)]. Medmindre aftalens parter udtrykkeligt har aftalt andet, bliver de oplysninger, som den erhvervsdrivende giver i forbindelse med opfyldelsen af denne forpligtelse, en del af aftalens genstand.«

- 12 Artikel 246a i lov om ikrafttræden af den borgerlige lovbog (herefter »EGBGB«) med overskriften »Oplysningskrav for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg, med undtagelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser« bestemmer i stk. 1:

»(1) Den erhvervsdrivende skal i medfør af BGB's § 312d, stk. 1, oplyse forbrugeren om følgende:

[...]

2. den erhvervsdrivendes navn, f.eks. firmanavn, den fysiske adresse, hvor vedkommende er etableret, vedkommendes telefonnummer og eventuelle telefaxnummer og e-postadresse samt den eventuelle fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler.

[...]

(2) Såfremt forbrugeren har en fortrydelsesret i henhold til BGB's § 312 g, stk. 1, er den erhvervsdrivende forpligtet til at oplyse forbrugeren om:

1. betingelserne, tidsfristerne og proceduren for udøvelsen af fortrydelsesretten i henhold til BGB's § 355, stk. 1, samt standardfortrydelsesformularen, der er fastsat i bilag 2

[...]

Den erhvervsdrivende kan opfylde disse oplysningsforpligtelser ved at udfylde den i bilag 1 anførte standardfortrydelsesformular korrekt og levere oplysningerne i tekstform

- (3) Den erhvervsdrivende skal også,

1. såfremt forbrugeren ikke har fortrydelsesret i henhold til BGB's § 312g, stk. 2, nr. 1, 2, 5 og 7-13, oplyse forbrugeren om, at denne ikke kan tilbagekalde sin viljeserklæring

[...]«

13 § 3, stk. 1, i Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (lov om illoyal konkurrence), i den affattelse, der finder anvendelse på tvisten i hovedsagen (herefter »UWG«), har følgende ordlyd:

»Urimelig handelspraksis forbydes [...]«

14 UWG's § 4, nr. 11, bestemmer følgende:

»Illoyalt handler navnlig den, som

[...]

11. handler i strid med en lovbestemmelse, der bl.a. har til formål at regulere adfærden på markedet i markedsaktørernes interesse.«

Twisten i hovedsagen og de præjudicielle spørgsmål

15 Den 29. december 2014 fremsendte EIS en advarsel til TO, som er selskabets konkurrent på området for salg af erotiske artikler på internettet, om, at TO skulle ophøre med sin handelspraksis, som bl.a. bestod i at meddele uretmæssige oplysninger om forbrugernes ret til at udøve deres fortrydelsesret efter indgåelsen af en aftale. I forbindelse med denne advarsel krævede EIS, at TO fremsendte selskabet en såkaldt *strafbewehrte Unterlassungserklärung* (strafsanktioneret undladeserklæring), hvorved denne person forpligtede sig til at ophøre med denne praksis under trussel om pålæggelse af en sanktion.

16 Den 8. januar 2015 fremsendte TO en sådan erklæring til EIS. Ved skrivelse af 12. januar 2015 fremsendte TO for sin del en advarsel til EIS om at ophøre med sin handelspraksis, der bestod i ikke at angive telefonnummeret på dennes websted i oplysningerne om forbrugers fortrydelsesret.

17 EIS anlagde sag ved Landgericht Arnsberg (den regionale ret i første instans i Arnsberg, Tyskland) med påstand om, at det blev fastslået, at TO ikke havde grundlag for at kræve, at den handelspraksis, der var omhandlet i dennes advarsel af 12. januar 2015, skulle ophøre. Ved et kontrasøgsmål nedlagde TO påstand om, at EIS blev tilpligtet at ophøre med den praksis, der var omhandlet i denne advarsel.

18 Ved dom af 9. juli 2015 frifandt Landgericht Arnsberg (den regionale ret i første instans i Arnsberg) TO i det af EIS anlagte søgsmål og tog TO's kontrasøgsmål til følge.

19 Ved dom af 10. august 2017 forkastede Oberlandesgericht Hamm (den regionale appeldomstol i Hamm, Tyskland) i det væsentlige EIS' appel af nævnte dom.

20 EIS har iværksat revisionsappel for den forelæggende ret, Bundesgerichtshof (forbundsdomstol, Tyskland), til prøvelse af den af appeldomstolen afsagte dom.

21 Den forelæggende ret er af den opfattelse, at afgørelsen af tvisten i hovedsagen afhænger af, om de oplysninger om forbrugers fortrydelsesret, som EIS giver på sit websted, er i strid med BGB's § 312d, stk. 1, første punktum, og EGBGB's artikel 246a, stk. 1, andet afsnit, første punktum, nr. 1, og andet punktum, sammenholdt med bilag 1 til EGBGB, og om disse oplysninger følgelig er konkurrencebegrænsende som omhandlet i UWG's § 3 og § 4, nr. 11. Den forelæggende ret har i

denne forbindelse oplyst, at de nævnte bestemmelser gennemfører artikel 6, stk. 1, litra h), og artikel 6, stk. 4, i direktiv 2011/83, sammenholdt med del A i bilag I hertil, i tysk ret, og at de derfor skal fortolkes i overensstemmelse med disse bestemmelser.

- 22 I den foreliggende sag fremgår det af forelæggelsesafgørelsen, at EIS har anvendt den standardfortrydelsesvejledning, der er indeholdt i del A i bilag I til direktiv 2011/83. EIS har imidlertid ikke angivet sit telefonnummer, selv om selskabet rådede over en telefonforbindelse til brug for virksomhedens aktiviteter. EIS oplyste ikke desto mindre sit telefonnummer i forbindelse med de lovpligtige oplysninger på sit websted og på en klar og læselig måde på den nederste del af webstedets velkomstsider.
- 23 Den forelæggende ret har anført, at EIS, for så vidt som selskabet ikke indgår aftaler pr. telefon, har gjort gældende, at det ikke er forpligtet til at stille en telefonforbindelse til rådighed for forbrugerne med henblik på at give dem mulighed for i givet fald at gøre deres fortrydelsesret gældende med hensyn til aftaler om fjernsalg.
- 24 Den forelæggende ret ønsker under disse omstændigheder oplyst, om et telefonnummer er »til rådighed« som omhandlet i instrukserne med henblik på udfyldelse af standardvejledningen om fortrydelsesret i henhold til del A i bilag I til direktiv 2011/83, når den erhvervsdrivende anfører sit telefonnummer i de lovpligtige oplysninger, eller når denne gengiver det klart og tydeligt på webstedets velkomstsider. Den forelæggende ret er i denne bestemmelse af den opfattelse, at hvis den erhvervsdrivende ikke klart har præciseret, at dette nummer ikke er bestemt til at blive anvendt til at afgive erklæringer om fortrydelse af aftalen, skal dette telefonnummer anses for at være »til rådighed« som omhandlet i del A i bilag I til direktiv 2011/83.
- 25 Endvidere er den forelæggende ret af den opfattelse, at den omstændighed, at den erhvervsdrivende ikke anvender det telefonnummer, der anvendes med henblik på dennes virksomheds aktiviteter, til at indgå aftaler om fjernsalg, ikke udelukker, at dette telefonnummer er »til rådighed« for at modtage fortrydelseserklæringer fra forbrugerne.
- 26 Den forelæggende ret har desuden præciseret, at den foreliggende sag udelukkende vedrører spørgsmålet om modtagelsen af forbrugernes erklæringer om udøvelse af deres fortrydelsesret, til forskel fra den sag, hvori Bundesgerichtshof (forbundsdomstol) forelagde Domstolen spørgsmål vedrørende fortolkningen af artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83, og som gav anledning til dom af 10. juli 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576), vedrørende oplysningspligten forud for aftaleindgåelsen.
- 27 Under disse omstændigheder har Bundesgerichtshof (forbundsdomstol) besluttet at udsætte sagen og forelægge Domstolen følgende præjudicielle spørgsmål:
- »1) Er et telefonnummer i henhold til instrukserne med henblik på udfyldelse af [standardvejledning om fortrydelsesret] i bilag I, [del] A, i direktiv 2011/83/EU »[til rådighed]«, når den erhvervsdrivende anfører telefonnummeret i de lovpligtige oplysninger på sit websted eller gengiver det klart og tydeligt på webstedets velkomstsider?
- 2) Er et telefonnummer i henhold til instrukserne med henblik på udfyldelse af [standardvejledning om fortrydelsesret] i bilag I, [del] A, i direktiv 2011/83/EU »[til rådighed]«, når den erhvervsdrivende ganske vist anvender telefonnummeret i erhvervsmæssigt øjemed, men ikke bruger det i forbindelse med indgåelse af aftaler om fjernsalg og derfor heller ikke stiller det til disposition ved ophævelse af aftaler om fjernsalg på den måde, at det kan bruges til modtagelse af meddelelser om udøvelse af fortrydelsesretten?»

Om de præjudicielle spørgsmål

- 28 Med spørgsmålene, som skal behandles samlet, ønsker den forelæggende ret nærmere bestemt oplyst, dels om artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at i en situation, hvor en erhvervsdrivendes telefonnummer fremgår af dennes websted og anvendes med henblik på den erhvervsdrivendes aktivitet, skal dette nummer anses for at være »til rådighed« som omhandlet i denne bestemmelse, dels om dette direktivs artikel 6, stk. 1, litra c) og h), og artikel 6, stk. 4, sammenholdt med del A i bilag I til dette, skal fortolkes således, at en erhvervsdrivende, som giver forbrugeren oplysninger om procedurerne for udøvelse af fortrydelsesretten, inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, ved hjælp af den standardvejledning om fortrydelsesret, der er indeholdt i del A i det nævnte bilag I, har pligt til at nævnte et telefonnummer, således at forbrugeren kan meddele den erhvervsdrivende sin eventuelle beslutning om at benytte sig af denne ret.
- 29 Det bemærkes indledningsvis, at i henhold til artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83 giver den erhvervsdrivende, inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, på en klar og forståelig måde forbrugeren oplysning om den fysiske adresse, hvor denne erhvervsdrivende er etableret, og dennes eventuelle telefon- og faxnummer samt e-mailadresse, så forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende, og, hvor det er relevant, den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler.
- 30 Som det fremgår af dette direktivs artikel 6, stk. 1, litra h), skal den erhvervsdrivende i tilfælde af en eventuel fortrydelsesret, inden aftalen indgås, give forbrugeren oplysning om betingelserne, tidsfristen og procedurerne for at gøre denne ret gældende i overensstemmelse med direktivets artikel 11, stk. 1, samt den standardfortrydelsesformular, der findes i del B i bilag I til direktivet.
- 31 I overensstemmelse med artikel 6, stk. 4, i direktiv 2011/83 kan de i denne artikels stk. 1, litra h)-j), omhandlede oplysninger gives ved hjælp af den i del A i bilag I til dette direktiv anførte standardfortrydelsesformular. Det præciseres også, at hvis den erhvervsdrivende har leveret disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt formularen korrekt, anses denne for at have opfyldt forpligtelserne i den nævnte artikel 6, stk. 1, litra h)-j).
- 32 Del A i bilag I til direktiv 2011/83 indeholder bl.a. de instrukser, som den erhvervsdrivende skal følge for at meddele forbrugeren standardvejledningen om dennes fortrydelsesret, og navnlig følgende instruks:
- »Indsæt Deres navn, fysiske adresse og i givet fald Deres telefonnummer, faxnummer og e-mail-adresse.«
- 33 I denne forbindelse fremgår det i det væsentlige af dom af 10. juli 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576), at artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83 for det første skal fortolkes således, at den er til hinder for en national lovgivning, som pålægger en erhvervsdrivende inden indgåelse med en forbruger af en aftale om fjernsalg eller af en aftale, der indgås uden for fast forretningssted som omhandlet i direktivets artikel 2, nr. 7) og 8), under alle omstændigheder at oplyse sit telefonnummer. For det andet indebærer den nævnte bestemmelse ikke en forpligtelse for den erhvervsdrivende til at oprette en telefonforbindelse, så forbrugerne kan kontakte denne, og den fastsætter kun en pligt til at oplyse dette nummer i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende allerede har disse midler til at kommunikere med forbrugerne.
- 34 Domstolen fastslog navnlig i denne dom, at selv om artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83 ikke præcist fastlægger arten af de kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende skal oprette, pålægges denne nødvendigvis i denne bestemmelse at stille alle forbrugere et kommunikationsmiddel

til rådighed, der sætter den pågældende i stand til at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende (dom af 10.7.2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, præmis 46).

- 35 En ubetinget forpligtelse til under alle omstændigheder at stille et telefonnummer til rådighed for forbrugeren, så forbrugerne kan kontakte den erhvervsdrivende, fremstår som uforholdsmæssig, navnlig i den økonomiske sammenhæng med driften af visse virksomheder, navnlig de mindste virksomheder, der kan søge at reducere deres driftsomkostninger ved at organisere fjernsalg eller fjernlevering af tjenesteydelser eller ved at indgå aftaler uden for fast forretningssted (dom af 10.7.2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, præmis 48).
- 36 Det fremgår af den praksis fra Domstolen, der er nævnt i nærværende doms præmis 33-35, at en erhvervsdrivende, der indgår en aftale med en forbruger via et websted, og som ikke anvender telefonen til dette formål, samtidig med at denne råder over en telefonforbindelse med henblik på forvaltning af andre aspekter af sin virksomheds aktiviteter, i princippet ikke er forpligtet til at oplyse denne forbruger om det nummer, der er tildelt denne telefonforbindelse, når denne beslutter at benytte den standardvejledning, der fremgår af del A i bilag I til direktiv 2011/83, og som har til formål at gøre det nemmere for forbrugeren at udøve sin fortrydelsesret.
- 37 I en situation hvor den erhvervsdrivendes telefonnummer fremgår på dennes websted på en sådan måde, at det for en gennemsnitsforbruger, dvs. en almindeligt oplyst, rimeligt opmærksom og velunderrettet forbruger (dom af 11.9.2019, Romano, C-143/18, EU:C:2019:701, præmis 54 og den deri nævnte retspraksis), antyder, at denne erhvervsdrivende anvender dette nummer til sine kontakter med forbrugerne, skal det nævnte nummer imidlertid anses for at være »til rådighed« med henblik på at kontakte denne erhvervsdrivende som omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83. Dette er bl.a. tilfældet, når telefonnummeret er angivet på webstedet i en rubrik med overskriften »Kontakt«.
- 38 For så vidt som den erhvervsdrivendes telefonnummer i det i foregående præmis omhandlede tilfælde skal anses for at være »til rådighed« som omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83, og denne erhvervsdrivende beslutter at anføre den standardvejledning om udøvelse af forbrugers fortrydelsesret, der er gengivet i del A i bilag I til dette direktiv, på sit websted, skal dette telefonnummer ligeledes anses for at være »til rådighed« som omhandlet i sidstnævnte bestemmelse og skal fremgå af denne vejledning.
- 39 Denne fortolkning er i overensstemmelse med formålene med direktiv 2011/83. Det fremgår således af artikel 1 i dette direktiv, sammenholdt med fjerde, femte og syvende betragtning hertil, at direktivet har til formål at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved at sikre forbrugernes oplysning og sikkerhed i deres transaktioner med erhvervsdrivende.
- 40 Henset til samtlige ovenstående betragtninger skal de forelagte spørgsmål besvares med, at artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at i en situation, hvor en erhvervsdrivendes telefonnummer fremgår af dennes websted på en sådan måde, at det for en gennemsnitsforbruger, dvs. en almindeligt oplyst, rimeligt opmærksom og velunderrettet forbruger, antyder, at denne erhvervsdrivende anvender dette telefonnummer til sine kontakter med forbrugerne, skal det nævnte telefonnummer anses for at være »til rådighed« som omhandlet i denne bestemmelse. I et sådant tilfælde skal dette direktivs artikel 6, stk. 1, litra c) og h), og artikel 6, stk. 4, sammenholdt med del A i bilag I til dette, fortolkes således, at en erhvervsdrivende, der, inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, giver forbrugeren oplysninger om procedurerne for udøvelse af fortrydelsesretten, idet denne med henblik herpå gør brug af den standardvejledning, der fremgår af del A i det nævnte bilag I, er forpligtet til at angive samme telefonnummer i denne vejledning, således at forbrugeren kan meddele den erhvervsdrivende sin eventuelle beslutning om at gøre brug af denne ret ved hjælp af dette nummer.

Sagsomkostninger

- 41 Da sagens behandling i forhold til hovedsagens parter udgør et led i den sag, der verserer for den forelæggende ret, tilkommer det denne at træffe afgørelse om sagsomkostningerne. Bortset fra nævnte parters udgifter kan de udgifter, som er afholdt i forbindelse med afgivelse af indlæg for Domstolen, ikke erstattes.

På grundlag af disse præmisser kender Domstolen (Sjette Afdeling) for ret:

Artikel 6, stk. 1, litra c), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF skal fortolkes således, at i en situation, hvor en erhvervsdrivendes telefonnummer fremgår af dennes websted på en sådan måde, at det for en gennemsnitsforbruger, dvs. en almindeligt oplyst, rimeligt opmærksom og velunderrettet forbruger, antyder, at denne erhvervsdrivende anvender dette telefonnummer til sine kontakter med forbrugerne, skal det nævnte telefonnummer anses for at være »til rådighed« som omhandlet i denne bestemmelse. I et sådant tilfælde skal dette direktivs artikel 6, stk. 1, litra c) og h), og artikel 6, stk. 4, sammenholdt med del A i bilag I til dette, fortolkes således, at en erhvervsdrivende, der, inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, giver forbrugeren oplysninger om procedurerne for udøvelse af fortrydelsesretten, idet denne med henblik herpå gør brug af den standardvejledning, der fremgår af del A i det nævnte bilag I, er forpligtet til at angive samme telefonnummer i denne vejledning, således at forbrugeren kan meddele den erhvervsdrivende sin eventuelle beslutning om at gøre brug af denne ret ved hjælp af dette nummer.

Underskrifter