



Samling af Afgørelser

DOMSTOLENS DOM (Ottende Afdeling)

13. september 2018*

»Præjudiciel forelæggelse – forbrugerbeskyttelse – direktiv 2011/83/EU – artikel 21 – forbrugeraftaler – kommunikation pr. telefon – praksis bestående i, at en udbyder af telekommunikationstjenester til de kunder, som allerede har indgået en aftale, stiller et forkortet servicenummer til rådighed, for hvilket der gælder en højere takst end basistelefontaksten«

I sag C-332/17,

angående en anmodning om præjudiciel afgørelse i henhold til artikel 267 TEUF, indgivet af Riigikohus (øverste domstol, Estland) ved afgørelse af 26. maj 2017, indgået til Domstolen den 2. juni 2017, i sagen

Starman AS

mod

Tarbijakaitseamet,

har

DOMSTOLEN (Ottende Afdeling),

sammensat af afdelingsformanden, J. Malenovský, og dommerne M. Safjan og D. Šváby (refererende dommer),

generaladvokat: M. Wathelet,

justitssekretær: A. Calot Escobar,

på grundlag af den skriftlige forhandling,

efter at der er afgivet indlæg af:

- Starman AS ved vandeadvokaadid A. Jöks og ved C. Ginter,
- den estiske regering ved N. Grünberg, som befuldmægtiget,
- den polske regering ved B. Majczyna, som befuldmægtiget,
- Europa-Kommissionen ved A. Cleenewerck de Crayencour, K. Toomus og N. Ruiz García, som befuldmægtigede,

* Processprog: estisk.

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

afsagt følgende

Dom

- 1 Anmodningen om præjudiciel forelæggelse vedrører fortolkningen af artikel 21 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).
- 2 Anmodningen er blevet indgivet i forbindelse med en tvist mellem Tarbijakaitseamet (forbrugerbeskyttelsesmyndigheden, Estland) og udbyderen af tele- og internettjenester Starman AS vedrørende et påbud, hvorved denne myndighed pålagde dette selskab at ophøre med at tilbyde forbrugere, som allerede har indgået en aftale med selskabet, et forkortet servicenummer til en højere takst end basistelefontaksten.

Retsforskrifter

EU-retten

- 3 Fjerde, femte og syvende 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 samtidig med, at nærhedsprincippet overholdes, er det imidlertid nødvendigt at harmonisere visse aspekter af lovgivningen om forbrugeraftaler om fjernsalg og forbrugeraftaler indgået uden for fast forretningssted.
 - (5) [...] Derfor vil fuld harmonisering af visse aspekter af forbrugeroplysning og fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted 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.«

4 Artikel 1 i direktiv 2011/83 definerer direktivets formål som følger:

»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 Dette direktivs artikel 4 med overskriften »Harmoniseringsniveau« bestemmer:

»Medlemsstaterne må ikke i national ret opretholde eller indføre bestemmelser, der fraviger dem, der er fastsat i dette direktiv, herunder strengere eller lempeligere bestemmelser, for at sikre et andet forbrugerbeskyttelsesniveau, medmindre andet er fastsat i dette direktiv.«

6 Direktivets artikel 13, stk. 1, første afsnit, bestemmer:

»Den erhvervsdrivende refunderer alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, modtaget fra forbrugeren, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om forbrugers beslutning om at udøve fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 11.«

7 Samme direktivs artikel 19 med overskriften »Gebyrer for anvendelse af betalingsmidler« bestemmer:

»Medlemsstaterne skal forbyde erhvervsdrivende at opkræve gebyrer af forbrugerne i forbindelse med anvendelsen af et givet betalingsmiddel, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af disse betalingsmidler.«

8 Artikel 21 i direktiv 2011/83 med overskriften »Kommunikation pr. telefon« har følgende ordlyd:

»Medlemsstaterne skal sikre, at forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet per telefon i forbindelse med den indgåede aftale, når forbrugeren kontakter den erhvervsdrivende, ikke er forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten.

Første afsnit berører ikke teletjenesteudbyderes ret til at opkræve gebyr for sådanne opkald.«

9 Direktivets artikel 25 med overskriften »Direktivets ufravigelige karakter« bestemmer:

»Hvis det er loven i en medlemsstat, der er gældende lov for aftalen, kan forbrugeren ikke give afkald på de rettigheder, der tilkommer vedkommende i forbindelse med nationale foranstaltninger til dette direktivs gennemførelse.

Aftalevilkår, der direkte eller indirekte giver afkald på eller begrænser de rettigheder, som følger af dette direktiv, er ikke bindende for forbrugeren.«

Estisk ret

10 § 28¹ i lov om Võlaõigusseadus (lov om skyldforhold) af 26. september 2001 (RT I 2001, 81,487, herefter »VÕS«) med overskriften »Begrænsninger med hensyn til afregning i forbindelse med en forbrugeraftale« bestemmer følgende i stk. 3 og 4:

»(3) Såfremt den erhvervsdrivende giver forbrugeren mulighed for at kontakte ham ved opkald til et af den erhvervsdrivende oplyst telefonnummer med henblik på meddelelse af oplysninger eller viljeserklæringer i forbindelse med aftalen eller vedrørende andre omstændigheder i forbindelse med opfyldelsen af aftalen, må den erhvervsdrivende ikke forlange et yderligere vederlag herfor af forbrugeren.

(4) Enhver aftale om at fravige kravene i denne artikel til skade for forbrugeren er ugyldig.«

Twisten i hovedsagen og de præjudicielle spørgsmål

- 11 Starman er udbyder af tele- og internettjenester. Til de forbrugere, som allerede har indgået en aftale med selskabet, stiller dette dels et fastnettelefonnummer til basistelefontakst, dels et forkortet nummer til en højere takst end basistelefontaksten ved opkald fra en mobiltelefon til rådighed til spørgsmål i forbindelse med denne aftale. Alle forbrugere får oplysning om dette forkortede nummer, bl.a. på Starmans website, i standardaftalerne og i de almindelige aftalevilkår vedrørende disse aftaler.
- 12 Den 15. juni 2015 udstedte forbrugermyndigheden et påbud til Starman, der var støttet på konstateringen om, at det er i strid med VÖS' § 28¹, stk. 3, og artikel 21 i direktiv 2011/83, som førstnævnte bestemmelse hviler på, at tilbyde forbrugere, som allerede har indgået en aftale med selskabet, et forkortet nummer til en højere takst end basistelefontaksten.
- 13 Forbrugermyndigheden pålagde Starman at ophøre med tilbyde forbrugerne et sådant forkortet nummer og alene at oplyse dem om et fastnetnummer eller mobilnummer til basistelefontaksten. I overensstemmelse med dette påbud måtte et forkortet nummer alene benyttes, såfremt de supplerede udgifter i forbindelse med dets anvendelse blev betalt af den erhvervsdrivende.
- 14 Starman anlagde sag ved Tallinna Halduskohus (forvaltningsdomstolen i Tallin, Estland) med påstand om ophævelse af dette påbud. Selskabet gjorde gældende, at det i henhold til VÖS' § 28¹, stk. 3, og artikel 21 i direktiv 2011/83 ikke er forbudt ydermere at tilbyde forbrugere, som har indgået en aftale, et forkortet nummer til en takst, der er højere end basistelefontaksten, forudsat at den erhvervsdrivende ikke opnår indtægter herved, og forbrugerne samtidigt på let og forståelig vis tilbydes et fastnetnummer til basistelefontaksten. Under disse omstændigheder kan forbrugeren frit vælge, hvilket et af disse to numre han ønsker at benytte. Ifølge Starman udvider påbuddet dette direktivets virkning, eftersom det i det væsentlige forbyder brugen af et forkortet nummer og dermed går videre end kravene i direktivet og det mål om beskyttelse af forbrugerne, som forfølges med dette direktiv.
- 15 Da Starman ikke fik medhold i sit annulationssøgsmål for hverken Tallinna Halduskohus (forvaltningsdomstolen i Tallin) eller Tallinna Ringkonnakohus (appeldomstolen i Tallin), har selskabet iværksat kassationsanke ved Riigikohus (den øverste domstol, Estland).
- 16 Den forelæggende ret har anført, at det med henblik på en løsning af tvisten i hovedsagen er nødvendigt at fortolke udtrykket »forbrugeren [...] er [ikke] forpligtet til at betale« i artikel 21, stk. 1, i direktiv 2011/83. Denne ret er af den opfattelse, at dette udtryk kan fortolkes således, at en forbruger, som allerede har indgået en aftale, ikke udelukkende skal kunne kontakte den erhvervsdrivende ved anvendelsen af et nummer til en højere takst end basistelefontaksten. En sådan fortolkning udelukker ikke muligheden for at kræve, at forbrugeren afholder eventuelle yderligere omkostninger, når han af fri vilje anvender nummeret til den højere takst.
- 17 I denne forbindelse ønsker den forelæggende ret oplyst, hvorvidt de yderligere omkostninger, som er forbundet med at benytte et forkortet nummer til en højere takst end basistelefontaksten, kan pålægges en forbruger, som allerede har indgået en aftale, når han har valgt dette nummer, selv om han har fået tilbudt et nummer til basistelefontakst. Hvis den erhvervsdrivende pålægges at betale de yderligere omkostninger, vil dette nemlig ifølge den forelæggende ret kunne føre til en situation, hvor den erhvervsdrivende ophører med at tilbyde de forkortede numre til alle forbrugere, hvilket går videre end kravene i artikel 21 i direktiv 2011/83 og det mål, som forfølges med dette direktiv. Endvidere er der ikke taget stilling til spørgsmålet om, i hvilket omfang den erhvervsdrivende skal

orientere forbrugeren om muligheden for at anvende et nummer til basistelefontaksten, og prisforskellene mellem opkaldende, når forbrugeren anvender et forkortet nummer til en højere takst med henblik på spørgsmål, som ikke vedrører den indgåede aftale.

- 18 Den forelæggende ret har henvist til dom af 2. marts 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main* (C-568/15, EU:C:2017:154), hvori Domstolen traf afgørelse vedrørende begrebet »basistelefontakst« som omhandlet i artikel 21 i direktiv 2011/83. Den forelæggende ret er imidlertid af den opfattelse, at de faktiske omstændigheder i hovedsagen og de faktiske omstændigheder i den tvist, som gav anledning til denne dom, er forskellige, og at sidstnævnte dom derfor ikke giver svar på alle dens spørgsmål. Denne ret har bl.a. henvist til, at forbrugerne ikke i den sidstnævnte af disse sager i modsætning til, hvad der er tilfældet i hovedsagen, kunne vælge mellem flere numre.
- 19 Under disse omstændigheder har Riigikohus (øverste domstol) besluttet at udsætte sagen og forelægge Domstolen følgende præjudicielle spørgsmål:
- »1) Skal artikel 21 i [direktiv 2011/83] fortolkes således, at en udbyder kan stille et telefonnummer til rådighed, for hvilket der gælder en højere takst end normaltaksten, når udbyderen med henblik på at kunne blive kontaktet pr. telefon i forbindelse med en indgået aftale foruden telefonnummeret til den højere takst på forståelig og let tilgængelig vis også tilbyder et fastnettelefonnummer til normaltakst?
- 2) Såfremt første spørgsmål besvares bekræftende: Udelukker artikel 21 i direktiv [2011/83], at en forbruger, som af fri vilje anvender et telefonnummer til en højere takst til at optage kontakt i forbindelse med en indgået aftale, selv om udbyderen på forståelig og let tilgængelig vis har stillet et telefonnummer til normaltakst til rådighed, er forpligtet til at betale den forhøjede takst for kontakten til udbyderen?
- 3) Såfremt første spørgsmål besvares bekræftende: Forpligter begrænsningen i artikel 21 i direktiv [2011/83] den erhvervsdrivende til sammen med et [forkortet nummer] overalt også at henvise til et fastnettelefonnummer til normaltakst og til oplysninger om prisforskellene?»

Om de præjudicielle spørgsmål

Det første og det andet spørgsmål

- 20 Med det første og det andet spørgsmål, som skal behandles samlet, ønsker den forelæggende ret nærmere bestemt oplyst, om artikel 21, stk. 1, i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at den i tilfælde af, at en erhvervsdrivende har stillet et eller flere forkortede numre til en højere takst end basistelefontaksten til rådighed for alle sine kunder, er til hinder for, at de forbrugere, som allerede har indgået en aftale med den erhvervsdrivende, betaler mere end basistelefontaksten, når de kontakter den pågældende erhvervsdrivende pr. telefon i forbindelse med denne aftale.
- 21 I henhold til artikel 21, stk. 1, i direktiv 2011/83 skal medlemsstaterne sikre, at hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at blive kontaktet i forbindelse med en aftale, der er indgået med en forbruger, er sidstnævnte ikke forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten for opkald til denne linje.
- 22 I tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har flere telefontjenester, heriblandt telefontjenester med forkortede numre, gør ordlyden af denne bestemmelse det imidlertid ikke i sig selv det muligt at afgøre, om der for alle disse tjenester skal opkræves en takst, som ikke overstiger basistelefontaksten.

- 23 Ved fortolkningen af artikel 21, stk. 1, i direktiv 2011/83 skal der dermed ikke alene tages hensyn til dennes ordlyd, men også til den sammenhæng, hvori denne bestemmelse indgår, og til de mål, der forfølges med den lovgivning, som den udgør en del af (jf. analogt dom af 2.3.2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, præmis 19 og den deri nævnte retspraksis).
- 24 Hvad for det første angår den sammenhæng, hvori bestemmelsen indgår, har Domstolen fastslået, at det følger af artikel 13 og 19 i direktiv 2011/83, at det principielt ikke tilkommer forbrugeren at afholde andre udgifter end de sædvanlige udgifter, hvis han udøver de rettigheder, som er fastsat i dette direktiv, og at eventuelle supplerende udgifter følgelig skal afholdes af den erhvervsdrivende (jf. i denne retning dom af 2.3.2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, præmis 24-26).
- 25 Det følger herefter af den sammenhæng, hvori artikel 21 i direktiv 2011/83 indgår, at den erhvervsdrivende kun må pålægge forbrugeren, som ved telefonsamtaler udøver de rettigheder, som er fastsat i dette direktiv, udgifter, som ikke overstiger basistelefontaksten.
- 26 Hvad for det andet angår det mål, der forfølges med direktiv 2011/83, fremgår det af direktivets artikel 1, at formålet hermed er at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.
- 27 Med henblik på at nå dette mål fastsætter direktiv 2011/83, således som det fremgår af fjerde, femte og syvende betragtning hertil, en fuld harmonisering af visse nøglespekter ved aftaler indgået mellem erhvervsdrivende og forbrugere. Med en sådan harmonisering bør de hindringer, der skyldes de opsplittede bestemmelser, blive fjernet, således at forbrugerne kan nyde godt af et højt fælles beskyttelsesniveau i hele Unionen.
- 28 Endvidere fremgår det af artikel 4 i direktiv 2011/83, at det forbrugerbeskyttelsesniveau, som er opnået ved medlemsstaternes nationale bestemmelser, ikke må fravige det forbrugerbeskyttelsesniveau, som er fastsat i dette direktiv, medmindre andet er fastsat heri. Det skal bemærkes, at artikel 21 i direktiv 2011/83 ikke udgør en undtagelse fra medlemsstaternes pligt til ikke at fravige det niveau for beskyttelse, som er fastsat i dette direktiv.
- 29 Det mål, der forfølges med direktiv 2011/83 om at opnå et højt fælles beskyttelsesniveau i hele Unionen, ville dermed blive bragt i fare, hvis forbrugeren skal betale mere end basistelefontaksten for at ringe op til det forkortede kortnummer til den erhvervsdrivende, som han har indgået en aftale med, og særligt i en situation, hvor forbrugeren kontakter den pågældende erhvervsdrivende for at afklare problemstillinger vedrørende aftalens opfyldelse eller for at gøre sine rettigheder gældende.
- 30 Henset til de foregående betragtninger skal artikel 21, stk. 1, i direktiv 2011/83 fortolkes således, at den er til hinder for, at en erhvervsdrivende kan pålægge den forbruger, som allerede har indgået en aftale med den erhvervsdrivende, at betale en højere takst end basistelefontaksten, når forbrugeren kontakter den pågældende erhvervsdrivende pr. telefon i forbindelse med denne aftale, uanset hvilket format de numre, som tilbydes af den erhvervsdrivende, har.
- 31 Denne fortolkning anfægtes på ingen måde af den omstændighed, at den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysning, der er klar, og hvortil der er let adgang, om muligheden for at anvende et telefonnummer til basistelefontaksten. Denne oplysning fritager nemlig ikke den erhvervsdrivende fra pligten til ikke at pålægge den forbruger, som allerede har indgået en aftale med den erhvervsdrivende, at betale mere end basistelefontaksten, når forbrugeren kontakter den erhvervsdrivende i forbindelse med denne aftale.

- 32 Denne fortolkning påvirkes heller ikke af den omstændighed, at forbrugeren af fri vilje har valgt at anvende et forkortet nummer til en højere takst end basistaksten til at kontakte den erhvervsdrivende. Det fremgår nemlig af artikel 21, sammenholdt med artikel 25, i direktiv 2011/83, at forbrugeren ikke frivilligt kan give afkald på de rettigheder, som følger af dette direktiv, og betale mere end basistelefontaksten, når vedkommende pr. telefon kontakter en erhvervsdrivende.
- 33 Det følger af samtlige ovenstående betragtninger, at det første og det andet spørgsmål skal besvares med, at artikel 21, stk. 1, i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at den i tilfælde af, at en erhvervsdrivende har stillet et eller flere forkortede numre til en højere takst end basistelefontaksten til rådighed for alle sine kunder, er til hinder for, at de forbrugere, som allerede har indgået en aftale med den erhvervsdrivende, betaler mere end basistelefontaksten, når de kontakter den pågældende erhvervsdrivende pr. telefon i forbindelse med denne aftale.

Det tredje spørgsmål

- 34 Henset til besvarelsen af det første og det andet spørgsmål er det uforment at besvare det tredje spørgsmål.

Sagsomkostninger

- 35 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 (Ottende Afdeling) for ret:

Artikel 21, stk. 1, 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 den i tilfælde af, at en erhvervsdrivende har stillet et eller flere forkortede numre til en højere takst end basistelefontaksten til rådighed for alle sine kunder, er til hinder for, at de forbrugere, som allerede har indgået en aftale med den erhvervsdrivende, betaler mere end basistelefontaksten, når de kontakter den pågældende erhvervsdrivende pr. telefon i forbindelse med denne aftale.

Underskrifter