



Samling af Afgørelser

DOMSTOLENS DOM (Syvende Afdeling)

2. marts 2017¹

»Præjudiciel forelæggelse — forbrugerbeskyttelse — direktiv 2011/83/EU — artikel 21 — kommunikation pr. telefon — en erhvervsdrivendes brug af en telefonlinje med henblik på at gøre det muligt for forbrugeren at kontakte ham vedrørende en indgået aftale — forbud mod at anvende en takst, der er højere end basistelefontaksten — begrebet »basistelefontakst«

I sag C-568/15,

angående en anmodning om præjudiciel afgørelse i henhold til artikel 267 TEUF, indgivet af Landgericht Stuttgart (den regionale ret i første instans i Stuttgart, Tyskland) ved afgørelse af 15. oktober 2015, indgået til Domstolen den 5. november 2015, i sagen:

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV

mod

comtech GmbH,

har

DOMSTOLEN (Syvende Afdeling)

sammensat af afdelingsformanden, A. Prechal (refererende dommer), og dommerne C. Toader og E. Jarašiūnas,

generaladvokat: M. Szpunar

justitssekretær: A. Calot Escobar,

på grundlag af den skriftlige forhandling,

efter at der er afgivet indlæg af:

- Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV ved Rechtsanwälte M. Ross og M. Hammer
- den estiske regering ved K. Kraavi-Käerdi, som befuldmægtiget
- den litauiske regering ved D. Kriauciūnas og K. Mickutė, som befuldmægtigede
- den nederlandske regering ved J. Langer og M. Bulterman, som befuldmægtigede

¹ — * Processprog: tysk.

— den finske regering ved S. Hartikainen, som befuldmægtiget

— Europa-Kommissionen ved D. Roussanov og S. Grünheid, som befuldmægtigede,

og efter at generaladvokaten har fremsat forslag til afgørelse i retsmødet den 10. november 2016,

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 Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, en sammenslutning til bekæmpelse af illoyal konkurrence, og comtech GmbH, et tysk selskab, som sælger el- og elektronikartikler, vedrørende den takst for telefonopkald, som anvendes af dette selskab i forbindelse med dets eftersalgsservice.

Retsforskrifter

EU-retten

- 3 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.«
- 4 Dette direktivs artikel 6 med overskriften »Oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted« bestemmer i stk. 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:

[...]

f) omkostningerne ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikken til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden sats end grundsatsen

[...]«
- 5 Nævnte direktivs artikel 13, stk. 1, første afsnit, har følgende ordlyd:

»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.«

6 Artikel 19 i direktiv 2011/83 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.«

7 Direktivets artikel 21 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.«

Tysk ret

8 Bürgerliches Gesetzbuch (den tyske borgerlige lovbog) bestemmer i § 312a med overskriften »Generelle pligter og principper for forbruger aftaler; grænser for aftaler om vederlag«:

»[...]

5. En aftale, som forpligter en forbruger til at betale et vederlag for, at forbrugeren ringer til den erhvervsdrivende vedrørende spørgsmål eller forklaringer angående en mellem dem indgået aftale på et telefonnummer, som den erhvervsdrivende har etableret til dette formål, er ugyldig, hvis det aftalte vederlag overstiger vederlaget for den rene benyttelse af telekommunikationstjenesten. Hvis en aftale i henhold til første punktum er ugyldig, er forbrugeren heller ikke forpligtet til at betale et vederlag for opkaldet til udbyderen af telekommunikationstjenesten. Teleoperatøren er berettiget til at forlange vederlaget for den rene benyttelse af telekommunikationstjenesten af den erhvervsdrivende, som har indgået den ugyldige aftale med forbrugeren.

[...]«

Twisten i hovedsagen og de præjudicielle spørgsmål

9 På comtechs hjemmeside angives et telefonnummer, som gør det muligt at få kontakt til en servicetjeneste, navnlig for kunder, som allerede har indgået en købsaftale, og som ønsker oplysninger eller at indgive en klage. Dette telefonnummer starter med præfikset 0180, der i Tyskland normalt anvendes for de servicetjenester, der er omfattet af en national takst. Prisen for opkald til dette såkaldt »ikke geografiske« nummer er højere end prisen for et almindeligt opkald til et såkaldt »geografisk« fastnettelefonnummer eller til et mobiltelefonnummer. Det fremgår af forelæggelsesafgørelsen, at prisen for opkald til comtechs telefonnummer, som starter med præfikset 0180, er 0,14 EUR/minut fra et fastnet og 0,42 EUR/minut fra et mobiltelefonnet.

10 Ifølge Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main udgør den omstændighed at stille en servicetelefonlinje til rådighed til en højere takst end den takst, der gælder for almindelige opkald, en urimelig handelspraksis i strid med § 312a, stk. 5, i den tyske borgerlige lovbog. Af denne grund har sammenslutningen opfordret comtech til at ophøre med den anfægtede praksis og har anlagt sag mod denne ved Landgericht Stuttgart (den regionale ret i første instans i Stuttgart, Tyskland).

- 11 For denne retsinstans har comtech gjort gældende, at § 312a, stk. 5, i den tyske borgerlige lovbog, sammenholdt med artikel 21 i direktiv 2011/83, påbyder, at den pågældende erhvervsdrivende ikke må tjene penge på en servicetelefonlinje. Disse bestemmelser er herefter ikke til hinder for, at taksten for opkald til en servicetelefonlinje er højere end taksten for såkaldt »almindelige« opkald, for at gøre det muligt for den erhvervsdrivende at kompensere for de udgifter, der er afholdt med henblik på at stille en sådan linje til rådighed, uden imidlertid at tjene penge herpå.
- 12 Den forelæggende ret har anført, at det med henblik på en løsning af tvisten i hovedsagen er nødvendigt at fortolke begrebet »vederlaget for den rene benyttelse af telekommunikationstjenesten« i § 312a, stk. 5, i den tyske borgerlige lovbog. Eftersom taksterne for servicetelefonlinjer som den i hovedsagen omhandlede har været genstand for en harmonisering på EU-plan i henhold til artikel 21 i direktiv 2011/83, skal denne artikel ligeledes fortolkes. Denne artikel bestemmer imidlertid, ifølge denne retsinstans, at forbrugeren ikke er forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten for telefonkontakter, der finder sted efter indgåelsen af en aftale.
- 13 Ifølge den nævnte retsinstans ville den tyske lovgiver undgå, at en erhvervsdrivende tjener penge på at stille en ikke geografisk servicelinje til rådighed. Denne fortolkning af artikel 21 i direktiv 2011/83 og følgelig af § 312a, stk. 5, i den tyske borgerlige lovbog udelukker ikke, at forbrugeren betaler mere for et opkald til en ikke geografisk linje end for et almindeligt opkald, på betingelse af, at de tilsvarende indtægter ikke overstiger udgiften til at stille en sådan linje til rådighed.
- 14 Den forelæggende ret er imidlertid i tvivl om, hvorvidt der skal foretages en mere indskrænkende fortolkning af »basistelefontakst« end den fortolkning, der er anført i den foregående præmis, for at sikre en større beskyttelse af forbrugerne. I dette tilfælde vil manglende fortjeneste ikke være tilstrækkeligt, eftersom opkald til en linje såsom linjen i denne sag altid kan være dyrere end opkald til almindelige linjer. Ordlyden af nævnte artikel 21 samt formålet med denne taler for en sådan fortolkning.
- 15 På denne baggrund har Landgericht Stuttgart (den regionale ret i første instans i Stuttgart, Tyskland) besluttet at udsætte sagen og forelægge Domstolen følgende præjudicielle spørgsmål:
- »1) Skal artikel 21, stk. 1, i [...] direktiv 2011/83 [...] fortolkes således, at der for forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende har en telefonlinje med henblik på at kunne blive kontaktet telefonisk i forbindelse med den indgåede aftale, ikke må opstå højere udgifter, end der ville være opstået for forbrugeren for et opkald på et almindeligt (geografisk) fastnet- eller mobiltelefonnummer?
- 2) Er artikel 21, stk. 1, i direktiv [2011/83] til hinder for en national bestemmelse, hvorefter forbrugeren i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende med henblik på at kunne blive kontaktet telefonisk i forbindelse med den indgåede aftale har oprettet en servicetjeneste på et 0180-nummer, skal bære de udgifter, som teleudbyderen beregner for benyttelsen af denne tjeneste, også i tilfælde, hvor disse udgifter er højere end de udgifter, der ville være opstået for forbrugeren for et opkald til et almindeligt (geografisk) fastnet- eller mobiltelefonnummer?

Er direktivets artikel 21, stk. 1, i det mindste ikke til hinder for en sådan national bestemmelse i tilfælde, hvor teleudbyderen ikke videregiver nogen del af den betaling, som han afkræver forbrugeren for kontakten på 0180-nummeret, til den erhvervsdrivende?»

Om de præjudicielle spørgsmål

- 16 Med de præjudicielle spørgsmål, som skal behandles samlet, ønsker den forelæggende ret nærmere bestemt oplyst, om begrebet »basistelefontakst« i artikel 21 i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at prisen for et opkald vedrørende en indgået aftale og til en servicetelefonlinje, der drives af en

erhvervsdrivende, ikke må overstige prisen for et opkald til et almindeligt geografisk fastnet- eller mobiltelefonnummer, og om det i denne henseende er relevant, om denne erhvervsdrivende opnår gevinst eller ej ved driften af denne servicetelefonlinje.

- 17 I henhold til artikel 21, første afsnit, i direktiv 2011/83 skal medlemsstaterne sikre, at forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at blive kontaktet i forbindelse med den indgåede aftale, ikke er forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten for opkald til denne linje.
- 18 Begrebet »basistelefontakst«, som omhandles i denne artikel, er imidlertid ikke defineret i direktiv 2011/83.
- 19 Under disse omstændigheder skal betydningen og rækkevidden af dette begreb fastlægges efter dets normale betydning i sædvanlig sprogbrug, idet der tages hensyn til den generelle sammenhæng, hvori det anvendes, og de mål, der forfølges med den lovgivning, som det udgør en del af (jf. i denne retning dom af 5.10.2016, TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, præmis 26 og den deri nævnte retspraksis).
- 20 Hvad angår den normale betydning af begrebet »basistelefontakst« henviser dette til den takst, der er fastsat for et almindeligt opkald. Det skal undersøges, om sammenhængen og formålet med artikel 21 i direktiv 2011/83 gør det muligt at fastslå, at dette begreb i denne artikel anvendes i denne normale betydning.
- 21 Hvad angår den sammenhæng, hvori denne artikel indgår, bemærkes, at begrebet »grundsats« ligeledes fremgår af det nævnte direktivs artikel 6, stk. 1, litra f). I denne bestemmelse fastsættes, at den erhvervsdrivende har pligt til at underrette forbrugeren, hvis omkostningerne ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikken til indgåelse af aftalen beregnes efter en anden sats end grundsatsen.
- 22 I mangel af oplysninger, der peger i en anden retning, følger det af denne bestemmelse, at den i den nævnte bestemmelse omhandlede grundsats svarer til den almindelige pris for en sædvanlig samtale, som forbrugeren kan forvente, og som ikke kræver, at den erhvervsdrivende underretter sidstnævnte om denne pris.
- 23 Selv om artikel 6 i direktiv 2011/83 vedrører den fase, der ligger forud for aftaleindgåelsen, forholder det sig ikke desto mindre således, at denne fortolkning af begrebet »grundsats« indeholder indikationer med henblik på fortolkningen af det samme begreb i dette direktivs artikel 21 vedrørende fasen efter aftaleindgåelsen. Det er nemlig vigtigt, at forbrugeren kan benytte den telefonlinje, der stilles til rådighed for denne af den erhvervsdrivende, mod betaling af normale priser, a fortiori efter indgåelsen af aftalen, med henblik på at kunne gøre sine rettigheder gældende.
- 24 Det fremgår desuden af flere artikler 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.
- 25 Dette direktivs artikel 19 bestemmer således hvad angår anvendelsen af et givent betalingsmiddel, at »[m]edlemsstaterne skal forbyde erhvervsdrivende at opkræve gebyrer af forbrugerne, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af disse betalingsmidler«.
- 26 Nævnte direktivs artikel 13, stk. 1, fastsætter for sit vedkommende, at den erhvervsdrivende i det tilfælde, hvor forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, refunderer alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, modtaget fra denne. Domstolen har allerede hvad angår fortrydelsesretten, således som den var fastsat i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg (EFT 1997, L 144, s. 19), der gik forud for direktiv 2011/83, fastslået, at sælgeren ikke kan forlange, at forbrugeren betaler erstatning for værdiforringelsen ved brug af et gode, der er erhvervet i henhold til en aftale om fjernsalg, i et tilfælde hvor sidstnævnte rettidigt har udøvet sin fortrydelsesret (jf. i denne retning dom af 3.9.2009,

Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, præmis 29). Desuden er det ikke tilladt en erhvervsdrivende at pålægge forbrugeren omkostningerne ved forsendelsen af varen i tilfælde af, at forbrugeren gør sin fortrydelsesret gældende (jf. i denne retning dom af 15.4.2010, Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, præmis 59).

- 27 Det følger herefter af den sammenhæng, hvori artikel 21 i direktiv 2011/83 indgår, at begrebet »basistelefontakst« omhandler en sædvanlig takst for en telefonsamtale, uden supplerende omkostninger for forbrugeren.
- 28 Som anført af generaladvokaten i punkt 32 i dennes forslag til afgørelse afspejler denne fortolkning ligeledes det formål, der forfølges med direktiv 2011/83, om at nå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau således som omhandlet i tredje til femte og syvende betragtning til dette direktiv samt i dets artikel 1. Desuden er forbrugerbeskyttelse i Den Europæiske Unions politikker stadfæstet i artikel 169 TEUF samt i artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder.
- 29 En fortolkning af begrebet »basistelefontakst«, således at de erhvervsdrivende lovligt kunne opkræve højere takster end taksten for et almindeligt opkald til et geografisk fastnet- eller mobiltelefonnummer, ville nemlig afholde forbrugerne fra at anvende en servicetelefonlinje med henblik på at opnå oplysninger om den indgåede aftale eller med henblik på at gøre deres rettigheder gældende bl.a. på områderne for garanti eller fortrydelse.
- 30 Den omstændighed, at teletjenesteudbydere i henhold til artikel 21, andet afsnit, i direktiv 2011/83 har ret til at opkræve gebyr for telefonopkald hos forbrugerne, er uden betydning for de førnævnte betragtninger på betingelse af, at de opkrævede beløb ikke overstiger de sædvanlige udgifter, som sidstnævnte ville have betalt for et almindeligt opkald.
- 31 Det følger heraf, at den erhvervsdrivende kun kan pålægge forbrugeren omkostninger, som ikke overstiger prisen for en almindelig telefonsamtale. For så vidt som denne grænse overholdes, er spørgsmålet, om den erhvervsdrivende opnår gevinst eller ej ved at drive en ikke geografisk servicelinje, således irrelevant.
- 32 Det følger af samtlige foranstående bemærkninger, at de præjudicielle spørgsmål skal besvares med, at begrebet »basistelefontakst« i artikel 21 i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at prisen for et opkald vedrørende en indgået aftale og til en servicetelefonlinje, der drives af en erhvervsdrivende, ikke må overstige prisen for et opkald til et almindeligt geografisk fastnet- eller mobiltelefonnummer. For så vidt som denne grænse overholdes, er spørgsmålet, om den pågældende erhvervsdrivende opnår gevinst eller ej ved driften af denne servicetelefonlinje, irrelevant.

Sagens omkostninger

- 33 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 sagens omkostninger. Bortset fra nævnte parter udgifter kan de udgifter, som er afholdt i forbindelse med afgivelse af indlæg for Domstolen, ikke erstattes.

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

Begrebet »basistelefontakst« i 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 skal fortolkes således, at prisen for et opkald vedrørende en indgået aftale og til en servicetelefonlinje, der drives af en erhvervsdrivende, ikke må overstige prisen for et opkald til et almindeligt geografisk fastnet-

eller mobiltelefonnummer. For så vidt som denne grænse overholdes, er spørgsmålet, om den pågældende erhvervsdrivende opnår gevinst eller ej ved driften af denne servicetelefonlinje, irrelevant.

Underskrifter